

# 新疆维吾尔自治区 12315 投诉举报指挥中心

## 11 月份消费维权数据分析

### 一、基本情况

11 月份，12315 投诉举报指挥中心共接收咨询、投诉、举报 47485 件，日均受理 1582 件。其中，咨询 34954 件，占总量 73.61%；投诉 9833 件，占总量 20.71%，已办结 8185 件，办结率 83.24%；举报 2698 件，占总量 5.68%，已办结 2269 件，办结率 84.09%。11 月共计为消费者挽回经济损失 403.41 万元。

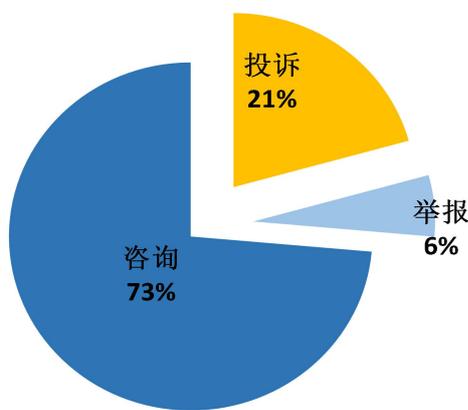


图1 11月份投诉举报咨询占比

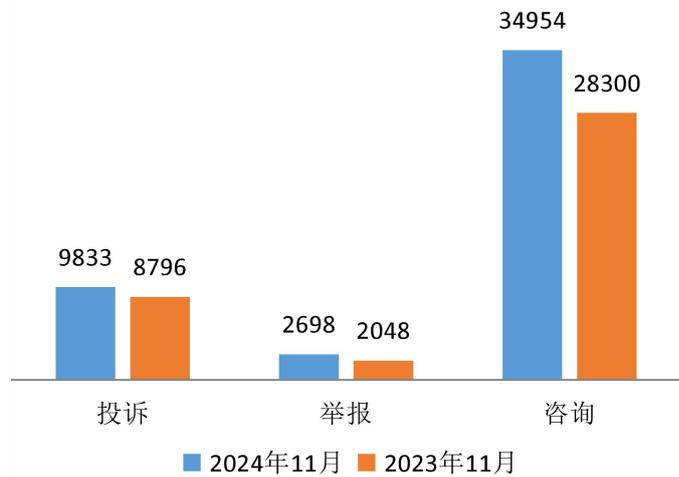


图2 11月份受理量同比情况

与去年同期相比，投诉举报咨询总量上升 21.31%。其中投

诉量、举报量、咨询量分别上升 11.79%，31.74%、23.51%，为消费者挽回经济损失较去年同期下降 5.71%。

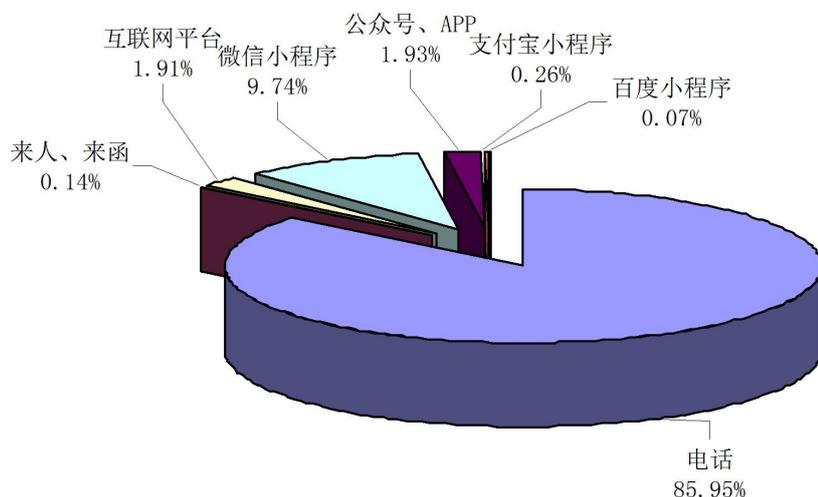


图3 接收渠道占比图

通过接收渠道情况分析，12315 热线进行投诉举报依然是群众反映诉求的主渠道，占投诉举报咨询总量 85.95%。具体情况是：12315 热线 40812 件，12315 微信小程序 4623 件，12315APP 和公众号 917 件，12315 互联网平台 909 件，支付宝/百度小程序 158 件，来访、来函 66 件。

## 二、投诉情况数据分析

11 月份，12315 指挥中心共接收投诉 9833 件，同比上升 11.79%。其中，商品类投诉 6576 件，占投诉总量 66.88%；服务类投诉 3257 件，占投诉总量 33.12%。

### （一）商品类投诉

商品类投诉同比上升 31.41%。投诉量排前五位的商品大类分别是食品类、服装鞋帽类、家居用品类、交通工具类、家用电器类，共占商品类投诉量 73.92%。

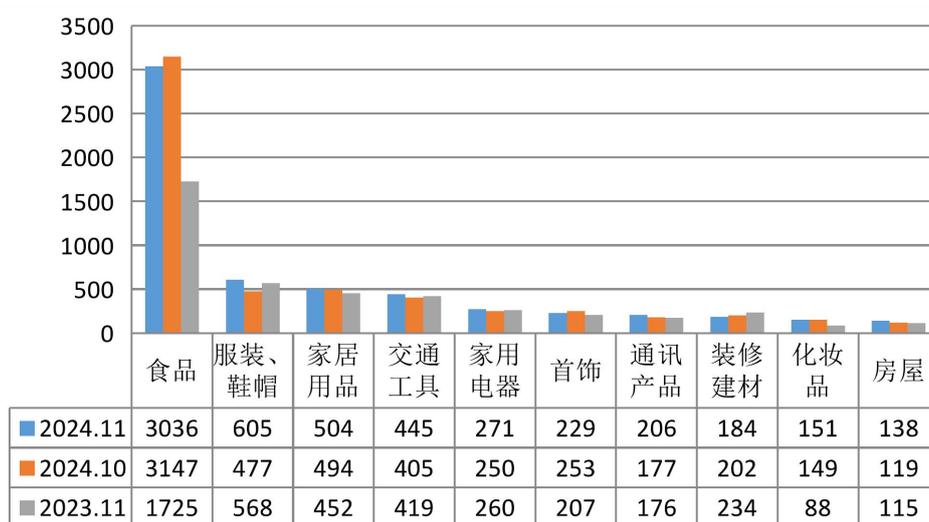


图4 商品类投诉排名前十位（单位：件）

投诉量排第一的食品类 3036 件，占商品类投诉量 46.17%。其中，普通食品 2214 件，酒和饮料 381 件，食用农产品 353 件，保健食品 24 件等。主要反映的问题有：一是食品安全问题，如食品涉及夹杂异物、变质，超过保质期等；二是售后服务问题，如不按时提供、不按时送货等；三是食品未明码标价；四是食品缺斤短两问题。

投诉量排第二的服装鞋帽类 605 件，占商品类投诉量 9.2%。其中，鞋 183 件，外衣 171 件，裤子 59 件，裙子 43 件等。主要反映的问题有：一是售后服务问题，商家不履行国家规定或与消费者约定的三包义务；二是质量问题，如鞋类存在鞋面开裂、开胶、鞋底断裂等质量问题，服装存在面料起球、褪色、开线、破

洞、缩水等质量问题。

投诉量排第三的家居用品类 504 件,占商品类投诉量 7.66%。其中,家具 286 件,厨房用品 54 件,日杂用品 43 件,床上用品 32 件,清洁用品 28 件等。主要反映的问题有:一是商家介绍的商品情况与实物不符,消费者要求退款遭拒及售后服务不到位等;二是商家不按约定送货、或者送货的型号与订购不符;三是家居用品以次充好,不符合以产品说明、实物样品等方式表明的质量状况。

投诉量排第四的交通工具类 445 件,占商品类投诉量 6.77%。其中,汽车及汽车零部件 386 件,自行车及其零部件 44 件,摩托车、助力车 15 件。主要反映的问题有:一是家用汽车在保修期内发动机、变速器等部件出现故障;二是 4S 店在汽车出现故障时拖延维修等售后问题。

投诉量排第五的家用电器类 271 件,占商品类投诉量 4.12%。其中家用小电器 53 件,电视机 42 件,电取暖产品 34 件,冰箱 33 件等。主要反映的问题有:一是售后服务问题,商家不履行国家规定或与消费者约定的三包义务;二是质量问题,如净水器漏水、电视黑屏等;三是商家不按约定送货等。

## **(二) 服务类投诉**

服务类投诉同比下降 14.11%。投诉量排前五位的 service 大类分别是餐饮和住宿服务、教育培训服务、美容美发洗浴服务、文化娱乐体育服务、销售服务,共占服务类投诉量 59.93%。

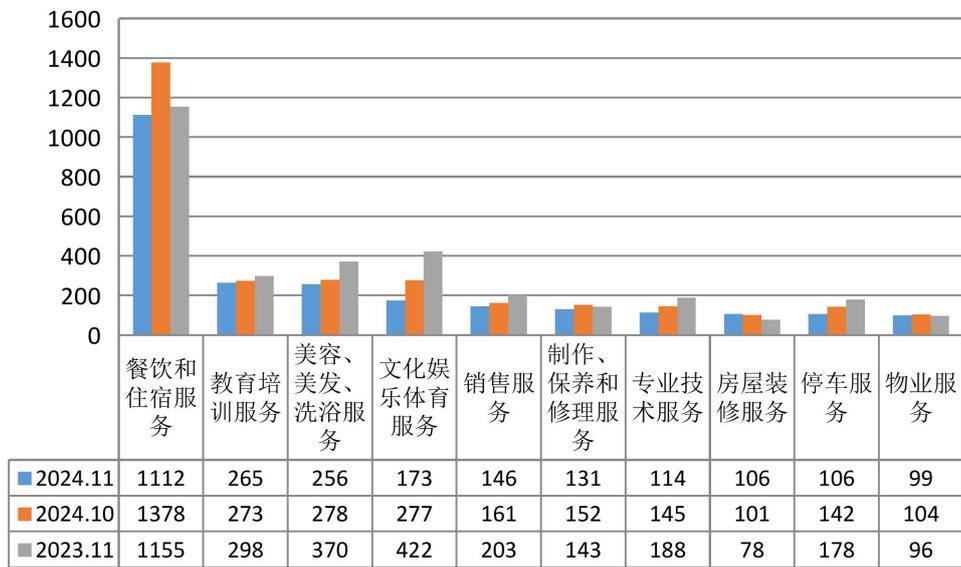


图 5 服务类投诉排名前十位（单位：件）

投诉量排第一的餐饮和住宿服务 1112 件，占服务类投诉量 34.14%。其中，餐饮服务 961 件，住宿服务 151 件。主要反映的问题有：一是就餐过程中提供的餐食内有异物、食材不新鲜，存在食品安全隐患；二是餐厅、酒店不按约定提供餐食、房间；三是餐饮或住宿服务未明码标价或低标高结收费。

投诉量排第二的教育培训服务 265 件，占服务类投诉量的 8.14%。其中高等教育服务 151 件，技能培训服务 90 件。主要反映的问题有：一是夸大师资力量、培训效果等虚假宣传问题；二是中断培训或退出培训后剩余的相关费用难以退回等问题。

投诉量排第三的美容美发洗浴服务 256 件，占服务类投诉量 7.86%。其中，美容美发服务 169 件，洗浴按摩服务 87 件。主要反映的问题有：一是商家由于经营不善等问题关门歇业终止服

务，导致消费者预付消费办卡容易退卡难；二是商家提供服务未明码标价、或低标高结；三是商家未按约定提供服务或存在利用格式条款限制消费者权利。

投诉量排第四的文化娱乐体育服务 173 件，占服务类投诉量 5.31%。其中，健身服务 96 件，表演艺术服务 33 件，参观游乐服务 30 件，放映服务 12 件等。主要反映的问题有：一是商家与消费者办卡时的宣传、承诺不符；二是因商家未按约定开业、搬迁等不予退款等不及时履行售后服务问题。

投诉量排第五的销售服务 146 件，占服务类投诉量 4.48%。其中，零售服务 39 件，订购服务 18 件。主要反映的问题有：一是商家未按约定提供服务；二是商家态度恶劣，辱骂消费者等。

### （三）问题类投诉

投诉量排名前五位的是食品安全问题 2907 件，售后服务问题 1756 件，合同问题 1651 件，质量问题 1234 件，价格投诉 685 件，共占投诉总量 83.73%。

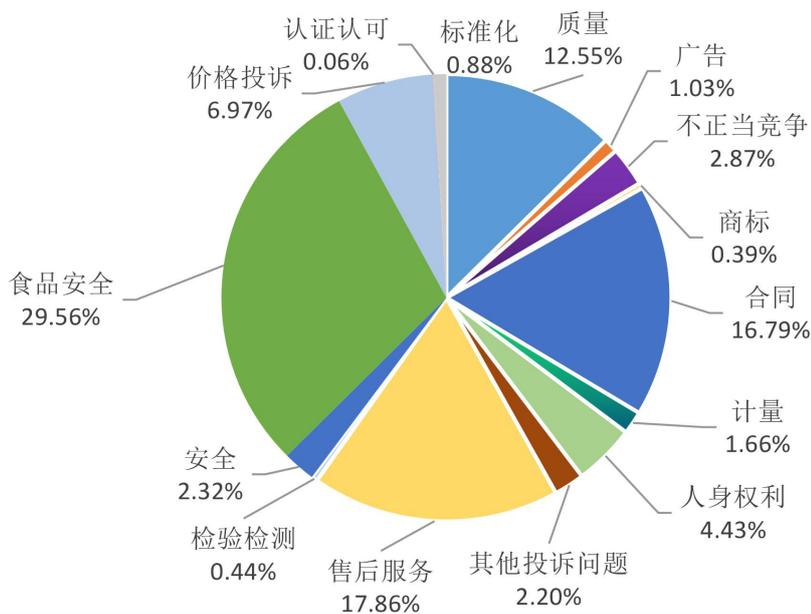


图6 11月份投诉问题占比情况

#### (四) 11 月份企业投诉排名情况 (单位: 件)

| 企业名称                                  | 投诉量 | 主要问题                               |
|---------------------------------------|-----|------------------------------------|
| 新疆华凌工贸(集团)有限公司华凌综合市场(涉及市场内 47 家经营主体)  | 50  | 商户出售的家具、门窗、电器等家居用品、装修材料质量问题及商家违约问题 |
| 新疆华凌工贸(集团)有限公司建材进出口基地(涉及市场内 40 家经营主体) | 40  | 商户出售的装修材料、家居用品质量问题及商家违约问题          |
| 中国移动通信集团新疆有限公司乌鲁木齐市分公司                | 26  | 运营商办理业务、变更套餐纠纷                     |
| 新疆博学在线科技有限公司                          | 24  | 学历提升虚假宣传, 退费纠纷                     |
| 新疆成考云教育咨询有限公司                         | 24  | 学历提升虚假宣传, 退费纠纷                     |
| 新疆西域春乳业有限责任公司                         | 17  | 酸奶、牛奶变质纠纷                          |
| 乌鲁木齐新边界贸易有限公司                         | 17  | 电商平台出售的干果、面包变质                     |
| 新疆众好教育咨询有限公司                          | 16  | 学历提升虚假宣传, 退费纠纷                     |
| 新疆居然之家商业管理有限公司                        | 16  | 定制家居用品不按时提供                        |
| 霍尔果斯奇门遁甲文化传媒有限公司                      | 13  | 网购演唱会门票退费纠纷                        |

### 三、举报情况数据分析

11 月份, 12315 指挥中心共收到举报 2698 件, 同比上升 31.74%。其中, 涉及商品类 1696 件, 涉及服务类 1002 件。

举报按商品、服务分类(单位: 件)

|   | 商品  |       | 服务      |       |
|---|-----|-------|---------|-------|
|   | 类别  | 举报接收量 | 类别      | 举报接收量 |
| 1 | 食品  | 924   | 餐饮和住宿服务 | 307   |
| 2 | 化妆品 | 137   | 销售服务    | 145   |

|   |      |    |            |     |
|---|------|----|------------|-----|
| 3 | 家居用品 | 65 | 美容、美发、洗浴服务 | 110 |
| 4 | 服装鞋帽 | 59 | 教育、培训服务    | 74  |
| 5 | 药品   | 58 | 停车服务       | 42  |

商品类举报中，食品类举报量排首位，占商品类举报54.48%。商品类举报的主要问题有：一是食品过期、变质，食品内非法添加，存在食品安全隐患等；二是部分化妆品电商经营者发布的广告涉嫌虚假宣传或夸大宣传，欺骗和误导消费者；三是家居用品以假充真、以次充好问题；四是服装鞋帽材质掺假，与推销时介绍不符，网店宣传语不规范，涉嫌虚假宣传；五是部分商家未经授权通过互联网线上销售药品，疑似出售不合格药品。

服务类举报中，餐饮和住宿服务排首位，占服务类举报30.64%。服务类举报的主要问题有：一是餐饮场所卫生条件差，餐具不洁净、餐食有异物，存在食品安全隐患；二是销售人员在推销时对商品或服务作出引人误解的虚假宣传；三是美容美发服务机构涉嫌虚假宣传，有误导消费行为；四是教育培训机构涉嫌虚假宣传，发布不实信息诱导消费；五是停车场收费未明码标价，未按政府指导价收取停车费。

按举报问题分类，排名前五位的事项是：食品安全违法行为597件,占比22.13%；侵害消费者权益行为424件，占比15.72%；不正当竞争行为349件，占比12.94%；价格违法行为193件，占比7.15%；其他市场监管领域违法行为169件，占比6.26%。

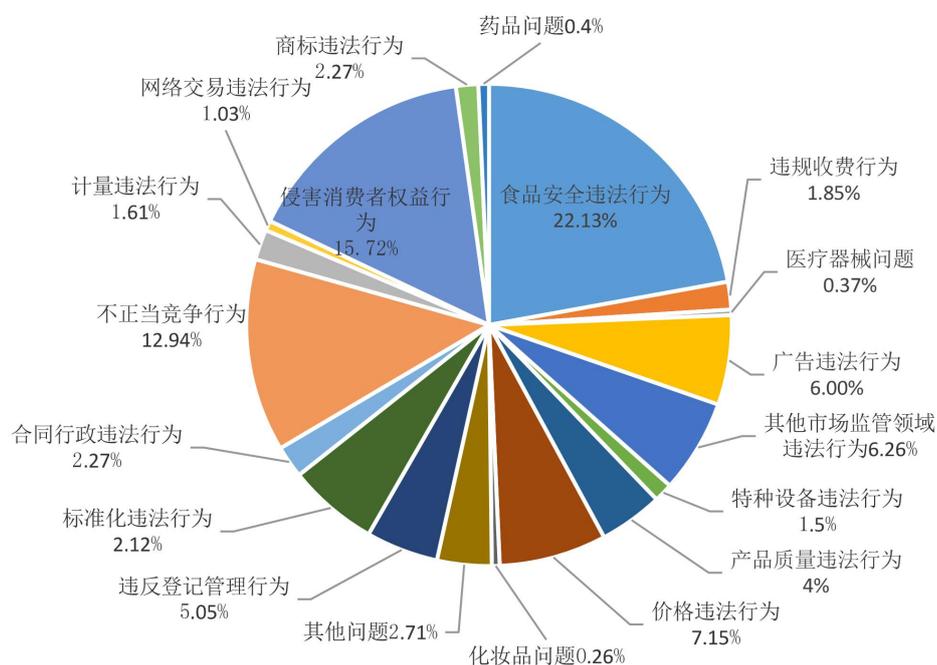


图7 11月份举报问题占比情况

#### 四、咨询情况

11月份，共接到咨询 34954 件，均为电话咨询，同比上升 23.51%。其中属于市场监管系统职责范围的咨询 12446 件，不属于市场监管系统职责范围的咨询 22508 件。属于市场监管系统职责范围的咨询排名前五位的是：消费维权知识 11870 件，消费服务 154 件，商品交易 114 件，市场主体登记注册 131 件，网络交易 91 件。不属于市场监管系统职责范围的咨询主要涉及预付式消费、教育培训、快递服务、汽车销售服务、交通运输服务、商品房买卖、房屋租赁、物业服务、旅游、通信、税务发票、劳动纠纷等。

## 五、典型案例

**典型案例一：**2024年10月14日消费者拨打12315反映，称在阿勒泰地区布尔津县某干果店购买燕麦酥，由商家负责邮寄到内地，收到货后发现燕麦酥已生虫，消费者表示自己拆封时看到虫子就没有吃，要求通过12315平台维护自身合法权益。

**【处理过程及结果】**该投诉转至管辖地布尔津县市场监督管理局，经执法人员现场核查，并通过电话组织调解，调解成功，依据《中华人民共和国食品安全法》第一百四十八条第二款的规定，商家给投诉人赔礼道歉、并通过微信退还燕麦酥货款250元，投诉人表示非常满意。

**【案例评析】**处理依据：《中华人民共和国食品安全法》第一百四十八条，消费者因不符合食品安全标准的食品受到损害的，可以向经营者要求赔偿损失，也可以向生产者要求赔偿损失。接到消费者赔偿要求的生产经营者，应当实行首负责制，先行赔付，不得推诿；属于生产者责任的，经营者赔偿后有权向生产者追偿；属于经营者责任的，生产者赔偿后有权向经营者追偿。生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食品安全标准的食品，消费者除要求赔偿损失外，还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金；增加赔偿的金额不足一千元，为一千元。但是，食品的标签、说明书存在不影响食品安全且不会对消费者造成误导的瑕疵的除外。

**【案例提供单位】**阿勒泰地区市场监督管理局

**典型案例二:**2024年7月17日举报人贾先生通过全国12315平台自登举报,反映其7月6日在京东商城“吕涇大药房旗舰店”下单购入葡萄糖酸锌钙口服液5盒装180支规格的5份,截止7月11日商家一直未发货,多次联系商家协商未果,希望此事由市场监管部门协调处理。

**【处理过程及结果】**经查,当事人额敏县某大药房自2024年2月起在京东商城开设店铺销售药品,店铺名称为“吕涇大药房旗舰店”。2024年6月28日当事人从江苏药优达医药有限公司购进葡萄糖酸锌钙口服液(36支/盒)200盒,购进价28.8元/盒,供货方提供了合法的资质证明材料、销售凭证及批次质检报告。2024年7月6日,额敏县某大药房京东店铺“吕涇大药房旗舰店”上架销售葡萄糖酸锌钙口服液(36支/盒),在店铺网页上的销售文案为:葡萄糖酸锌钙口服液10ml\*36支/盒5盒装[180支]单价540.00,因工作人员失误顾客实际支付的时候,系统设置成27元一组,销售了200盒,剩余0盒,当事人发现错误后,积极联系消费者进行退货,并每单补偿30元,目前已全部完成。举报人于2024年7月6日22时11分08秒下单5份,付款135元,订单号298035181004,该订单一直未发货,其中3单为举报前退货,当事人每单补偿30元,剩余2单当事人与举报人协商,于2024年7月23日举报人退货,当事人给予举报人每单50元补偿。

**【案例评析】**此案系网络消费引起的纠纷。在网络交易中,

当事人应当秉持诚实信用原则，在达成交易订单后，应当尊重相对人的信赖利益，保障消费者的合法权益。此案中当事人的行为违反了《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第十二条的规定，构成未履行承诺交付商品的违法行为，额敏县市场监督管理局依据《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第五十条的规定，责令当事人改正，依法对该药房作出行政处罚。

**【案例提供单位】**塔城地区市场监督管理局

## 六、投诉、举报渠道

如消费者为生活需要在购买商品、接受服务时发生消费纠纷，或发现经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章，可通过 12315 热线、互联网（网址：[www.12315.cn](http://www.12315.cn)）、手机 APP、微信、支付宝小程序等多种渠道，24 小时便捷、高效地登陆全国 12315 平台，提交投诉或提供违法线索。也可勾选“选择绿色通道企业”，享受更高效的维权服务。

新疆维吾尔自治区12315投诉举报指挥中心

2024 年 12 月 12 日