

# 洛阳市偃师区市场监督管理局

## 偃师区市场监督管理局 2022 年第四季度 12315 平台工作情况通报

### 一、平台接收投诉、举报情况

2022 年第四季度，偃师区全国 12315 平台共接收各类投诉举报 380 件，同比上升 38.69%。其中，投诉 187 件，占比 49.21%；举报 193 件，占比 50.79%；市场监管部门共为消费者挽回经济损失 21.78 万元。

| 类型 | 2022 年第四季度 (件) | 去年 2021 年第四季度 (件) | 同比 (%)    |
|----|----------------|-------------------|-----------|
| 投诉 | 187            | 187               | ↓ 0%      |
| 举报 | 193            | 87                | ↑ 121.84% |

从平台数据来源来看，互联网平台共接收投诉举报 181 件，占比 47.63%；App 共接收投诉举报 90 件，占比 23.68%；微信小程序共接收投诉举报 95 件，占比 25%；支付宝小程序共接收投诉举报 5 件，占比 1.32%；微信公众号共接收投诉举报 4 件，占比 1.05%；百度小程序共接收投诉举报 5 件，占比 1.32%。



## 二、投诉情况分析

2022 年第四季度，全国 12315 平台共接收投诉 187 件，其中：12315 自办 169 件；ODR（在线解决消费纠纷）企业办理 18 件，已办结 173 件，按时初查率 100%，调解成功率 62.96%。

从投诉问题来看，商品消费类投诉 173 件；服务消费类投诉 14 件。投诉受理量较大的问题主要有：质量（83 件）、食品安全（27 件）、售后服务（20 件）、合同（13 件）、广告（11 件）、人身权利（9 件），合计占比 87.17%。

## 三、举报情况分析

2022 年第四季度，全国 12315 平台共接收举报 193 件，同比上升 121.84%。其中，核查 193 件，按期核查率 100%；办结

176 件，立案 12 件。

从举报问题来看，商品消费类举报 179 件；服务消费类举报 14 件。举报量较大的问题主要有：广告违法行为 (112 件)、不正当竞争行为 (20 件)、产品质量违法行为 (16 件)、侵害消费者权益行为 (13 件)，合计占比 83.42%。

#### **四、ODR 企业情况分析**

截至当前，平台共有 22 家在线纠纷调解企业（ODR 企业）。2022 年第四季度，ODR 企业新增 1 家，接收消费者投诉 18 件，占投诉总量 9.63%，办结 18 件，办结率 100%；和解成功 18 件，和解成功率 100%，平均处理时长 1.26 天，较传统模式缩短了 8.74 天，有效提高了消费者满意率。

#### **典型案例：**

### **运动鞋售后惹纠纷 ODR 企业介入促和解**

#### **【案情简介】**

2022 年 12 月接到消费者牛先生反映，其于 9 月 21 日在偃师区中成百货三楼运动用品店购买的运动鞋，三包期内出现质量问题，11 月份商家更换新鞋，现在鞋又出现断面问题，商家一直不解决，遂投诉维权。

#### **【处理过程及结果】**

受理投诉后,通过全国 12315 平台 ODR 系统将该投诉及时分转到中成百货消费维权服务站介入处理,经调解,双方达成和解,商家给顾客更换同等价位商品,顾客表示满意。

### **【案例评析】**

ODR 企业中成华夏购物广场百货有限公司消费维权服务站按照《消费者权益保护法》及鞋类产品三包规定快速解决了纠纷,有效维护了消费者的合法权益,使双方达成和解,节省了投诉处理时间,该企业充分落实了消费者权益保护主体责任,使消费者真正感受到放心消费有保障的购物体验。

2023 年 1 月 28 日