



内蒙古自治区消费者权益保护服务中心指导

2025 年 7 月份内蒙古自治区 12315 平台接收投诉举报咨询 252759 件

一、基本情况

2025 年 1—7 月内蒙古自治区市场监管部门通过全国 12315 平台共接收消费者投诉、举报、咨询 252759 件，同比增长 17.11%。其中，投诉 113589 件，同比增长 29.46%；举报 24755 件，同比增长 27.12%；咨询 114415 件，同比增长 5.35%。投诉举报共办结 128828 件，办结率 93.12%，涉及争议金额 1.32 亿元，为消费者挽回经济损失 3364.8 万元。

2025 年 7 月份，内蒙古自治区市场监管部门通过全国 12315 平台共接收消费者投诉、举报、咨询 49087 件，同比增长 36.28%，环比增长 15.23%。其中，投诉 24978 件，占总量的 50.88%；举报 4766 件，占总量的 9.71%；咨询 19343 件，占总量的 39.41%。

处理总量排前三位的是呼

和浩特市、包头市、赤峰市。各项数据中，投诉处理量排前三位为呼和浩特市、包头市、赤峰市，举报处理量排前三位为呼和浩特市、通辽市、包头市。

二、投诉情况数据统计

7 月份共接收消费者投诉 24978 件，同比增长 65.74%。其中，涉及商品类 13260 件，涉及服务类 11718 件。投诉涉及争议金额 1974.62 万元，为消费者挽回经济损失 378.33 万元。截至 8 月 5 日已办结 19261 件，办结率 77.11%。

商品类投诉同比增长 50.49%。投诉量排在前五位的商品大类依次为食品、服装鞋帽、交通工具、家居用品、家用电器。

商品投诉热点前十位为普通乘用车 529 件、手机 393 件、米面及其制品（自制）334 件、牛

肉 295 件、面包 231 件、肉干类 222 件、肉制品（自制）207 件、黄金挂件首饰 146 件、运动鞋 132 件、灭菌乳 114 件（接收量中所有的“其他”不计入排名），共占商品类投诉总量的 19.63%。

服务类投诉同比增长 87.19%。投诉量排在前五位的服务大类依次为餐饮和住宿服务、文化娱乐体育服务、销售服务、美容美发洗浴服务、制作保养和修理服务。

服务投诉热点前十位为音乐会表演服务 1205 件、餐馆服务 985 件、预付卡服务 934 件、宾馆住宿服务 895 件、小吃店服务 372 件、零售服务 364 件、互联网直销服务 240 件、自助餐服务 217 件、快餐厅服务 175 件、车辆出租服务 159 件（接收量中所有的“其他”不计入排名），共占服务类投诉总量的 47.33%。

三、举报情况数据统计

7 月份接收举报 4766 件，同比增长 48.06%。其中，涉及商品类 2690 件，涉及服务类 2076 件，截至 8 月 5 日共办结 3446 件。

商品类举报最多的食品类 1820 件，占商品类举报总量的 67.66%。举报主要涉及普通食品、食用农产品、酒和饮料等，以涉及腐败变质、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺杂掺假或者感官性状异常的食品、价格、商标、广告、缺斤短两等问题为主。其他举报较多的商品包括日常用品、商品房、汽车及汽车零部件、非特殊用途化妆品、中成药、中药材、中西成药、电梯等，主要涉及质量、价格、无照经营、“三无”、假冒注册商标、违法广告等问题。

服务类举报最多的餐饮和住宿服务 624 件，占服务类举报总量的 30.06%。举报的主要问题是

质量、安全、价格、无照经营等。其他举报较多的服务主要涉及洗浴按摩服务、零售服务、美容美发服务、参观游乐服务、医院服务、表演艺术服务、移动电话服务、技能培训服务等，主要问题是无照经营、虚假广告宣传、服务质量差和欺诈消费者。

四、咨询情况数据统计

7 月份接收咨询 19343 件，同比增长 9.11%，其中涉及消费维权知识 7361 件；涉及市场监管系统 1749 件，咨询量较大的问题分别为：投诉举报处理 830 件、网络交易监管 196 件、服务消费监管 24 件、市场主体登记注册 16 件、价格监管 8 件等；其他部门的咨询主要涉及卫生、旅游、交通运管、邮政、税务、供暖、供水、供电、物业、房产等。

注：数据来源于全国 12315 平台

暑期提示！小心三大网游陷阱

暑假期间，不少学生喜欢趁着假期痛快地“打怪升级”来娱乐放松。然而，有不法分子将目光盯上了学生群体，导致游戏交易类纠纷频发。

近日，江苏省镇江市消费者协会提醒学生及家长要防范以下 3 类陷阱：

陷阱一：未成年人充值退款难

消费者叶先生投诉反映，家里 9 岁的孩子未经过家长同意，就花了 3000 多元购买了游戏里面的蛋币和游戏皮肤，后与商家协商无果。

消费者王女士投诉称，孩子拿大人的手机在网络平台充值购买游戏道具，今年 3—5 月期间，共计充值近 6000 元，要求退费。

消协提醒：

作为家长，务必要切实履行好监护职责，加强对孩子使用电子设备的引导与监管。若不慎遭遇孩子游戏充值的情况，应及时收集充值记录、孩子身份信息等证据，第一时间向公安机关或相关平台客服求助，依法维护自

身合法权益。

为有效预防此类事件的发生，家长在孩子使用手机等电子设备时，应实时监护，避免过度沉迷；不要将支付密码告诉孩子，并向孩子普及网上支付可能面临的风险，增强自身风险意识。同时，家长也应以身作则，减少日常对手机的依赖，抽出更多时间陪伴孩子，增进亲子互动与情感交流。

陷阱二：网购皮肤后加价

消费者上官女士在网络平台购买了 158 元的游戏皮肤，购买后商家却迟迟没有发货，咨询客服后，客服答复称，该款皮肤目前已涨价，需要加价。上官女士称，商家没有在宣传页上注明“涨价后需要补差价”的提示，要求商家退款，但商家只愿意退一部分费用。

消费者王先生投诉称，通过网络平台购买了一款游戏皮肤，花费了 48 元。下单后，商家表示需要补差价 60 元。王先生表示不合理，与商家协商退款无果。



·资料图片

消协提醒：

消费者网购下单购买游戏皮肤后，与商家之间就成立了网络买卖合同关系，商家应有及时发货的义务，如果商家并未及时发货，也没有证据证明发货是由于不能预见、不能克服、不能避免的客观原因造成，那么商家的行为构成违约。

如果遭遇商家加价的情形，消费者可以凭借购买的商品详情页面的截图、聊天记录、交易记录等相关信息，尝试与商家进行协商，要求

肯退款。

消费者王先生反映，他在二手交易平台花 468 元购买了一个“三国杀”的手游账号，玩了不到一个星期，就被卖家恶意找回。

消协提醒：

如果有购买游戏账号、装备的想法，首先应增强自身法律意识，合法合规参与网络交易，一定要通过正规、合法的第三方交易平台进行，避免私下交易，对明显低于市场价格的账号及商品尤其要提高警惕。

购买前要查询并遵守法律法规及平台用户规则（部分平台用户协议中明确载明禁止买卖账号），避免因违法违规导致合同无效或账号被封禁；

购买时签订书面或电子合同，明确约定双方权利义务，包括账号交付、价款支付、权利瑕疵担保、违约责任等；

购买后要及时登录验证，如出现无法登录的情形时，要及时向卖家反映并寻求相关售后服务，也可运用法律武器维护自身的合法权益。

（据《中国消费报》）

商家按照原价进行交易。如果协商无果，消费者可以向当地的消费者协会投诉，也可以向相关监管部门举报商家的加价行为。

陷阱三：账号交易被找回

消费者姚先生今年 4 月份通过电话联系了一个游戏卖家，花 2060 元购买了数个“黑神话悟空”的游戏账号。截至 6 月，他购买的账号被卖家找回。他多次联系卖家，卖家答应赔偿，就是一直不