**第一季度消费维权分析报告**

**一、整体情况**

第一季度，杭州市市场监管投诉举报平台共接收投诉举报154667件，其中投诉116959件，占比75.62%；举报37708件，占比24.48%。一季度接收咨询44701件。

**从投诉情况分析：**

售后服务问题41192件，位列第一，占比35.22%；

质量问题26672件，位列第二，占比22.80%；

合同问题5715件，位列第三，占比4.89%；

广告问题4706件，位列第四，占比4.025;

不正当竞争问题4231件，位列第五，占比3.62%；

食品安全问题3108件，位列第六，2.66%。

**从举报情况分析：**

广告违法行为11782件，位列第一，占比31.25%；

侵害消费者权益行为10529件，位列第二，占比27.92%；

产品质量违法行为3392件，位列第三，占比9.0%；

食品问题1459件，位列第四，占比3.87%；

无照经营1141件，位列第五，占比3.03%；

网络交易违法行为1119件，位列第六，占比2.97%。

**二、网络消费情况**

第一季度，杭州市市场监管投诉举报平台共接收网购消费投诉举报111662件，截止目前共受理58185件。

**从投诉对象分析**

一季度共受理网购消费投诉56818件；其中商品类投诉46537件，占比81.91%；服务类投诉10281件，占比18.09%。商品类投诉较多的是服装鞋帽10364件、家居用品8140件、一般食品（包含烟酒饮料）7179件；服装类投诉较多的是销售服务3604件、互联网服务1215件、交通运输服务1066件。

从投诉问题分析

售后服务问题23759件，位列第一，占比41.82%；

质量问题15401件，位列第二，占比27.11%；

广告问题2465件，位列第三，占比4.64%；

不正当竞争问题2757件，位列第四，占比4.34%；

合同问题1968件，位列第五，占比3.46%；

食品问题1166件，位列第六，占比2.05%。

**（发布时间：2021年4月5日）**