**2022年上半年度**

**网购投诉举报数据分析报告**

（杭州市市场监督管理局）

**一、基本情况**

2022年上半年度，杭州市市场监管系统共接收网购投诉举报389250件。其中投诉316146件，举报73104件。

二、**网购历年（上半年度）趋势情况**

2018年至2022年上半年度网购投诉举报总量分别为：130456件、144371件、173728件、240073年、389250年。

**历年投诉举报量同比情况表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 年度 | 2018年 | 2019年 | 2020年 | 2021年 | 2022年 |
| 投诉举报量 | 130456 | 144371 | 173728 | 240073 | 389250 |
| 同比 | 23.69% | 10.67% | 20.33% | 38.19% | 62.14% |

**三、网购月度情况**

上半年1-6月网购投诉举报量分别为74676件、48655件、59264件、62740件、61344件、82601。

**四、网购投诉举报热点情况**

**1.从商品类客体类别看：**上半年共接收网购商品类投诉举报311307件，占比79.98%。排名前十的分别为服装鞋帽53604件、一般食品40366件、家居用品36015件、化妆品20102件、通讯产品16207件、家用电器15664件、计算机产品12448件、儿童用品11783件、卫生用品6577件、文化运动用品5983件。

**2.从服务类客体类别看，**上半年共接收网购服务类投诉举报77943件，占比20.02%。排名前十的分别为销售服务20930件、互联网服务13139件、餐饮住宿服务4764件、交通运输服务4272件、卫生保健和社会福利4035件、教育培训服务3604件、金融服务3005件、邮政服务2423件、旅游服务1972件、中介服务1849件。

**五、网购投诉举报问题情况**

**1. 从网购投诉问题看**，排名前十的问题分别为：售后服务103731件、质量75328件、合同16579件；广告11523件、不正当竞争10850件、人身权利9569件、食品安全8321件、安全4780件、价格投诉2743件、计量2258件。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 投诉问题 | 投诉量 | 去年同期 | 占比 |
| 1 | 售后服务 | 103731 | 74065 | 32.81% |
| 2 | 质量 | 75328 | 51041 | 23.83% |
| 3 | 合同 | 16579 | 8896 | 5.24% |
| 4 | 广告 | 11523 | 9608 | 3.64% |
| 5 | 不正当竞争 | 10850 | 8400 | 3.43% |
| 6 | 人身权利 | 9569 | 4081 | 3.03% |
| 7 | 食品安全 | 8321 | 4284 | 2.63% |
| 8 | 安全 | 4780 | 2760 | 1.51% |
| 9 | 价格投诉 | 2743 | 1819 | 0.87% |
| 10 | 计量 | 2258 | 1377 | 0.71% |

**2.从网购举报问题看，**排名前十的问题分别为：侵害消费者权益行为23538件、广告违法行为20321件、网络交易违法行为6183件、产品质量违法行为5733件、不正当竞争行为4284件、商标违法行为1854件、食品安全违法行为1658件、化妆品问题883件、违反登记管理行为731件、违规收费行为481件。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 举报问题 | 举报量 | 去年 同期 | 占比 |
| 1 | 侵害消费者权益行为 | 23538 | 18623 | 32.20% |
| 2 | 广告违法行为 | 20321 | 6416 | 27.80% |
| 3 | 网络交易违法行为 | 6183 | 2009 | 8.46% |
| 4 | 产品质量违法行为 | 5733 | 6168 | 7.84% |
| 5 | 不正当竞争行为 | 4284 | 2637 | 5.86% |
| 6 | 商标违法行为 | 1854 | 402 | 2.54% |
| 7 | 食品安全违法行为 | 1658 | 908 | 2.27% |
| 8 | 化妆品问题 | 883 | 73 | 1.21% |
| 9 | 违反登记管理行为 | 731 | 397 | 1.00% |
| 10 | 违规收费行为 | 481 | 216 | 0.66% |