

2021年

中国二手电商消费投诉数据与典型案例报告

数据来源： 电数宝
电商大数据库

案例来源： 电诉宝
网络消费纠纷调解平台

发布时间：2022年01月17日

报告编制：网经社电子商务研究中心



更多报告下载

目录

一、 行业数据.....	1
二、 评级数据与典型案例.....	4
(一) “闲鱼”投诉数据与典型案例.....	4
(二) “红布林”投诉数据与典型案例.....	8
(三) “转转”投诉数据与典型案例.....	12
(四) “孔夫子旧书网”投诉数据与典型案例.....	16
(五) “找靓机”投诉数据与典型案例.....	20
三、 关于我们.....	24
(一) 关于电诉宝.....	24
(二) 关于网经社.....	27

一、行业数据

2021年，随着二手物品登上正面市场，二手电商跃入消费者的视线，京东旗下独角兽“万物新生”集团在纽交所上市、转转被传2022年最早IPO、快手加入二手电商赛道、圆通二手商城正式上线等好消息不断的同时也发生了爱回收被工信部下架等事件。各企业攻占市场发展战略的同时，后方也逐渐暴露出前后端协同的不足，出现等问题。

在此背景下，2022年1月17日，依据国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）2021年全年受理的413家互联网消费平台纠纷案例大数据，我国“一带一路”TOP10影响力社会智库网经社电子商务研究中心发布了《2021年度中国二手电商消费投诉数据与典型案例报告》。

在2021年“电诉宝”受理的投诉中，根据投诉量从高到低，被投诉的二手电商平台排名依次为：闲鱼、红布林、转转、孔夫子旧书网、找靓机、拍机堂、拍拍二手、只二。

排名	平台名称
1	闲鱼
2	红布林
3	转转
4	孔夫子旧书网
5	找靓机
6	拍机堂
7	拍拍二手
8	只二

同时，报告还公布了《2021年全国零售电商（二手电商）消费评级榜》，其中，二手电商共5家电商平台入选，包括：找靓机、红布林、转转、孔夫子旧书网、闲鱼。其中，闲鱼“不予评级”，红布林、找靓机获“建议下单”评级，转转、孔夫子旧书网获“不建议下单”评级。

2021年全国二手电商消费评级榜

排名	平台名称	平台反馈率	回复时效性	用户满意度	综合指数	评级
1	找靓机	100.00%	0.767	9.000	0.910	建议下单
2	红布林	100.00%	0.887	4.000	0.860	建议下单
3	转转	34.48%	0.207	2.000	0.294	不建议下单
4	孔夫子旧书网	25.00%	0.200	0.000	0.185	不建议下单
5	闲鱼	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级

备注：

1、综合指数=平台回复率*0.5+回复时效性*0.3+用户满意度/10*0.2。

1.1、平台回复率：平台移交给被投诉电商用户投诉，被投诉电商的有效回复率。

1.2、回复时效性：平台回复时间小于72小时为1.0，回复时间大于72小时且小于120小时为0.6，回复时间大于120小时为0。

1.3、用户满意度：10分满分制，数据只截取已评分的用户投诉，未评分的用户投诉将不纳入满意度数据基数的统计。

2、评级划分由综合指数高低决定，不建议下单∈[0,0.4)，谨慎下单∈[0.4,0.75)，建议下单∈[0.75,1.0]。对未入驻或未取得售后联系方式的电商平台“不予评级”。

3、由于投诉量的多少与平台的市场占有率有直接关联，故投诉量不列入评级统计范畴。

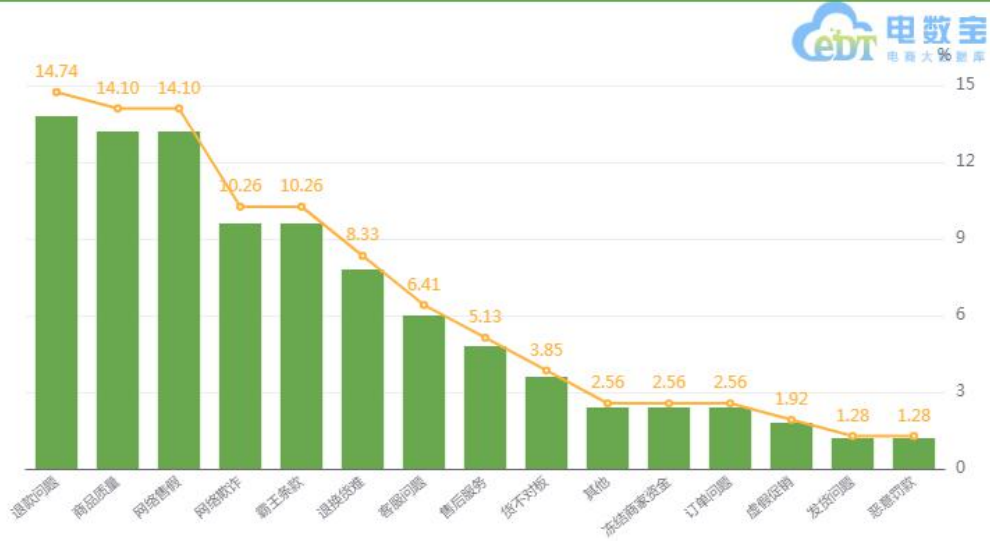
4、本榜单所有数据均由系统后台根据各电商平台上述行为，依据上述模型算法自动生成，不受任何人工因素影响。

图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）显示，退款（14.74%）、商品质量（14.1%）、网络售假（14.1%）、网络欺诈（10.26%）、霸王条款（10.26%）、退换货难（8.33%）、客服服务（6.41%）、售后服务（5.13%）、货不对板（3.85%）、冻结商家资金（2.56%）、订单不符（2.56%）是2021年全年二手电商投诉的十大问题。

2021年全国二手电商投诉问题占比图



图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

2021年全年二手电商的电数宝用户投诉金额区间分别为1000-5000元（34.6%）、100-500元（19.23%）、5000-10000元（14.74%）、500-1000元（10.26%）、0-100元（7.05%）、10000元以上（7.05%）。

2021年全国二手电商投诉金额占比图

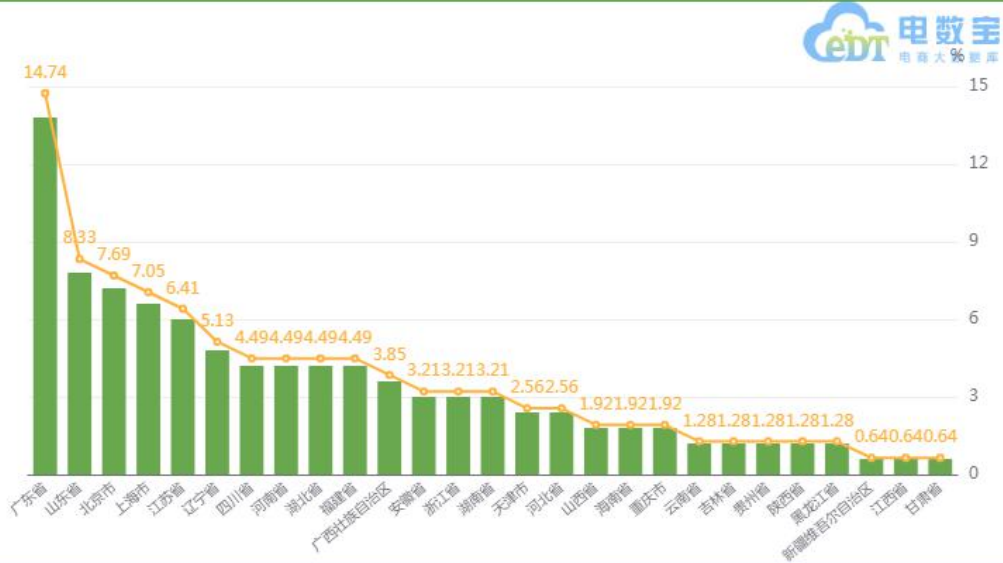


图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

投诉二手电商的用户集中地广东省最高，占14.74%；其次为山东省，占比8.33%；第三为北京市，占比7.69%。

2021年全国二手电商投诉地区分布



图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据悉，榜单依据反馈率、反馈时效、满意度多项指标，由系统建模、自动评估、公开披露，其数据评级完全由平台智能化生成，独立、客观、公正。

统计数据可选择时间段进行查询，来源为电诉宝（网络消费纠纷调解平台）所选时间内接到的用户有效投诉案例库。

综合指数=平台回复率*0.5+回复时效性*0.3+用户满意度/10*0.2。

平台回复率：平台移交给被投诉电商用户投诉，被投诉电商的有效回复率。

回复时效性：平台回复时间小于 72 小时为 1.0，回复时间大于 72 小时且小于 120 小时为 0.6，回复时间大于 120 小时为 0。

用户满意度：10 分满分制，数据只截取已评分的用户投诉，未评分的用户投诉将不纳入满意度数据基数的统计。

评级划分由综合指数高低决定，不建议下单∈[0,0.4)，谨慎下单∈[0.4,0.75)，建议下单∈[0.75,1.0]。对未入驻或未取得售后联系方式的电商平台“不予评级”。

由于投诉量的多少与平台的市场占有率有直接关联，故投诉量不列入评级统计范畴。

本榜单所有数据均由系统后台根据各电商平台上述行为，依据上述模型算法自动生成，不受任何人工因素影响。

本榜单选取平台标准为选取时间段内用户有效投诉量为5条及以上，5条以下平台不列入评级统计范畴。

本榜单据实时更新，榜单所有数据及排名仅代表查询当时。

二、评级数据与典型案例

（一）“闲鱼”投诉数据与典型案例

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，从2018年至2021年“闲鱼”共获64次“不予评级”评级。

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2021年“闲鱼”（淘宝（中国）软件有限公司运营）共获得18次消费评级，均获“不予评级”。

闲鱼电商消费2021年评级数据						
年份	时间段	平台反馈率	回复时效性	用户满意度	综合指数	评级
2021年	全年	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	第四季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	12月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	11月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	10月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	第三季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	9月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	8月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	7月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	上半年	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	第二季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	6月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	5月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	4月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	第一季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	3月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	2月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	1月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级

图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）
数据来源：WWW.100EC.CN

2021 年全年“闲鱼”的电诉宝用户投诉金额区间分别为在 100-500 元 (29.487%)、1000-5000 元 (29.487%)、500-1000 元 (10.256%)、5000-10000 元 (10.256%)、0-100 元 (6.410%)、10000 元以上 (3.846%)，投诉的问题主要有网络售假、商品质量、退款问题、客服问题、霸王条款、网络欺诈、售后服务、退换货难、发货问题、虚假促销等。



【案例一】“闲鱼”被指售卖假货 客服无人理会

2021 年 12 月 28 日，辽宁省的孙先生向“电诉宝”投诉称自己于 12 月 11 日，在闲鱼 APP 购买了一瓶迪奥旷野淡香香水，容量 100ml。购买前卖家声称是正品，但收到货后经鉴别发现是假冒商品，孙先生讲述投诉到闲鱼客服，客服不予理会会让孙先生和卖家交涉，卖家迟迟不给退款。

接到以上用户投诉后，我们第一时间将投诉案件移交该平台相关工作人员督办妥善处理，但截至目前，尚未收到来自被投诉平台的任何有关处理回复。

【案例二】“闲鱼”被指擅自替买家撤销退款申请并确认交易完成

2021 年 11 月 28 日，山东省的麻先生向“电诉宝”投诉称自己于 11 月 26 日，在闲鱼上花 370 元买到二手华为 watch2 手表，卖家页面标注是”华为 watch2

手表插卡版”，收到货以后发现手表实际为华为 watch2 手表 eSIM(虚拟卡版)，于是申请退货退款，后经“闲鱼小法庭”认定买家输。麻先生讲述闲鱼擅自替买家撤销退款申请，并确认交易完成。

接到以上用户投诉后，我们第一时间将投诉案件移交该平台相关工作人员督办妥善处理，但截至目前，尚未收到来自被投诉平台的任何有关处理回复。

（二）“红布林”投诉数据与典型案例

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，从2019年至2021年，“红布林”共获47次消费评级，其中33次获“建议下单”评级，12次获“谨慎下单”评级，2次获“不建议下单”评级。2021年“红布林”（红布林集团股份有限公司）共获得15次消费评级，其中3次获“谨慎下单”，12次获“建议下单”，2021年一年整体消费评级为“建议下单”。

红布林电商消费2021年评级数据						
年份	时间段	平台反馈率	回复时效性	用户满意度	综合指数	评级
2021年	全年	100.00%	0.887	4.000	0.860	建议下单
2021年	第四季度	100.00%	0.889	4.000	0.860	建议下单
2021年	12月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2021年	10月	100.00%	1.000	2.000	0.860	建议下单
2021年	第三季度	100.00%	0.883	4.000	0.860	建议下单
2021年	9月	100.00%	1.000	10.000	1.000	建议下单
2021年	8月	100.00%	1.000	2.000	0.860	建议下单
2021年	7月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2021年	上半年	90.91%	0.691	2.000	0.722	谨慎下单
2021年	第二季度	100.00%	0.750	5.000	0.835	建议下单
2021年	6月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2021年	5月	100.00%	0.667	2.000	0.760	建议下单
2021年	第一季度	100.00%	0.533	0.000	0.660	谨慎下单
2021年	3月	100.00%	0.600	0.000	0.680	谨慎下单
2021年	2月	50.00%	0.500	0.000	0.400	谨慎下单

图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）
数据来源：WWW.100EC.CN

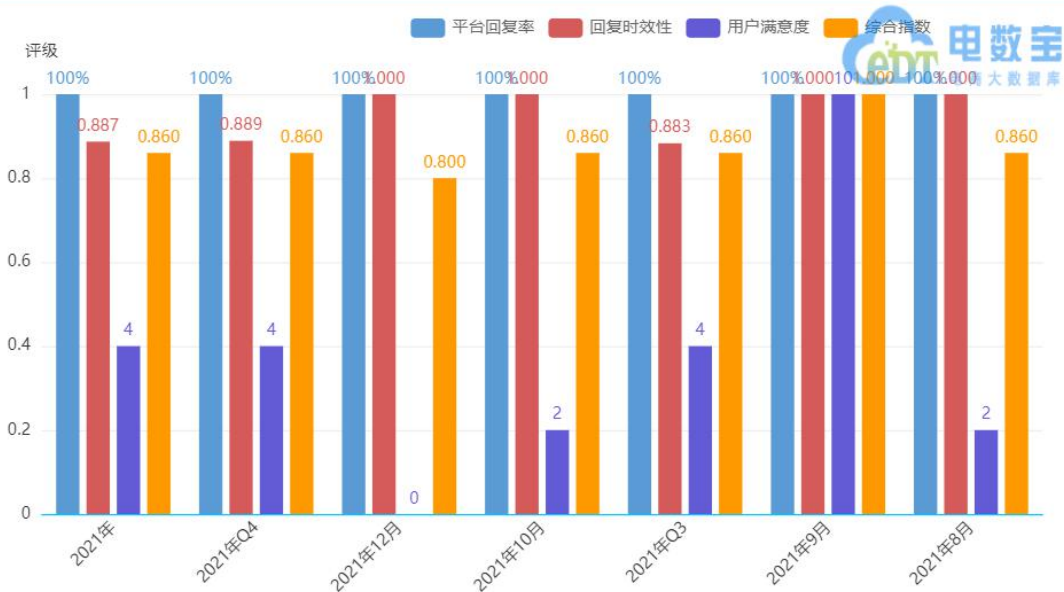
2021年全年“红布林”的电诉宝用户投诉金额区间分别为在5000-10000元

(33.333%)、1000-5000元(26.667%)、10000元以上(23.333%)、500-1000元(6.667%)，投诉的问题主要有商品质量、退换货难、霸王条款、网络欺诈、订单问题、退款问题、网络售假、售后服务、货不对板等。



2021年全年，“红布林”平台回复率为100%，回复时效性为0.887，用户满意度为4，综合指数为0.86。

红布林电商消费2021年评级数据全部指标对比图



图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

【案例一】红布林被指商品拒绝召回一直拖延时间

2021年12月29日，湖北省的郭小姐向“电诉宝”称，自己于12月13日在平台寄售卡地亚戒指一直未果，询问客服说要复检，时隔半个多月一直说在复检，说召回也被拒绝。客服一直拖延时间也不给明确解决时间，每次找客服都用官方话术复制粘贴后敷衍，严重怀疑商品被损坏或弄丢，之前寄售的商品都很快出了结果，这次拖延时间不给解决一直搪塞。

接到该用户投诉后，我们第一时间将投诉案件移交该平台相关工作人员督办妥善处理。对此，红布林反馈称：用户问题平台收到后第一时间联系用户处理，正在为用户核实处理中，后续过程有任何问题，可随时联系平台客服处理。

【案例二】红布林被指隐瞒商品瑕疵 以次充好

2021年9月17日，四川省的杨女士向“电诉宝”称，自己于9月7日，在红布林购买的香奈儿包包，购买的时候包包成色标准为98新，到手包身污渍、大面积磨毛，五金脱色，一次没有使用过，连吊牌和标都没有拆的，寄回平台转卖包瞬间评级变成9新，从新包变为一个旧包，同一个平台自己评级的包天壤之

别。杨女士已多次找平台沟通退货，沟通了4天多，但是一直忽略杨女士诉求，不退货处理，杨女士认为红布林存在隐瞒包成色、以次充好，欺骗消费者的行为，不给退货。

对此，“红布林”向“电诉宝”反馈称，已为用户核实处理，用户问题平台收到后第一时间联系用户处理，已为用户核实处理完毕，用户知晓并认可处理结果，后续有任何问题可随时联系平台处理。

（三）“转转”投诉数据与典型案例

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，从2018年至2021年“转转”共获得70次消费评级，其中，41次获“不建议下单”评级，22次获“不予评级”评级、6次获“谨慎下单”评级、1次获“建议下单”评级。2021年“转转”（北京转转精神科技有限责任公司）共获得16次消费评级，其中8次获“不建议下单”评级，1次获“建议下单”评级，3次获“谨慎下单”评级，4次获“不予评级”评级，2021年一年整体消费评级为“不建议下单”。

转转电商消费2021年评级数据

年份	时间段	平台反馈率	回复时效性	用户满意度	综合指数	评级
2021年	全年	34.48%	0.207	2.000	0.294	不建议下单
2021年	第四季度	41.67%	0.250	2.000	0.343	不建议下单
2021年	12月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	11月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	10月	100.00%	1.000	2.000	0.860	建议下单
2021年	第三季度	29.41%	0.176	0.000	0.200	不建议下单
2021年	9月	40.00%	0.000	0.000	0.200	不建议下单
2021年	8月	16.67%	0.167	0.000	0.133	不建议下单
2021年	7月	50.00%	0.500	0.000	0.400	谨慎下单
2021年	上半年	25.00%	0.250	0.000	0.200	不建议下单
2021年	第二季度	33.33%	0.333	0.000	0.267	不建议下单
2021年	6月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	5月	50.00%	0.500	0.000	0.400	谨慎下单
2021年	第一季度	25.00%	0.250	0.000	0.200	不建议下单
2021年	3月	50.00%	0.500	0.000	0.400	谨慎下单
2021年	2月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级

图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

2021 年全年“转转”的电诉宝用户投诉金额区间分别为在 1000-5000 元（55.172%）、100-500 元（13.793%）、5000-10000 元（13.793%）、500-1000 元（10.345%）、0-100 元（3.448%）及 10000 元以上（3.448%），投诉的问题主要有退款问题、网络欺诈、商品质量、货不对板、冻结商家资金、客服问题、恶意罚款、网络售假、虚假促销、退换货难、霸王条款等。



2021 年全年，“转转”平台回复率为 34.48%，回复时效性为 0.207，用户满意度为 2，综合指数为 0.294。

转转电商消费2021年评级数据全部指标对比图



图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

【案例一】转转被指货不对板 卖家以种种理由拒退

12月3日，福建省的许先生向“电诉宝”称，自己于11月19日，下一部苹果12promax美版无修无锁的256gb，11月22日当收货时密码锁，让先收货好评，密码才给许先生验，验完是拆卸拼装的。许先生讲述128gb屏幕电池及主板都不一样，要求退货退款，卖家种种理由不让退，平台介入也是没有用。在退货时顺丰快递把手机后盖弄了个划痕，卖家拒收，拒退款。接到用户投诉后，我们第一时间将相关投诉转交给平台，但是截止发稿前，我们仍未收到平台反馈。

【案例二】转转商家被指以各种理由拒绝退款

11月18日，浙江省的阮女士向“电诉宝”称，自己于10月26日，在转转购买了一台iPhone12promax美版无锁机，但是商家给阮女士发过来的却是美版有锁机且拆换过屏幕，阮女士就联系了商家，商家叫阮女士申请退款，金额改为1元，阮女士就改了，导致阮女士后来退不了款，然后阮女士把手机发过去了，商家没给阮女士退款，一拖再拖，发消息也回得很慢，阮女士讲述等了几天，商家说阮女士的手机是拆过的，阮女士说发过来的本来就是拆过的，商家以各种理由不退钱，发消息也不回。接到用户投诉后，我们第一时间将相关投诉转交给平台，但是截止发稿前，我们仍未收到平台反馈。

（四）“孔夫子旧书网”投诉数据与典型案例

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，从2019年至2021年，“孔夫子旧书网”共获28次消费评级，其中24次获“不予评级”评级，3次获“不建议下单”评级，1次获“建议下单”评级。“孔夫子旧书网”2021年共获得12次消费评级，其中，8次获“不予评级”评级、3次获“不建议下单”评级、1次获“建议下单”评级，2021年获“不建议下单”评级。

孔夫子旧书网电商消费2021年评级数据

年份	时间段	平台反馈率	回复时效性	用户满意度	综合指数	评级
2021年	全年	25.00%	0.200	0.000	0.185	不建议下单
2021年	第四季度	33.33%	0.267	0.000	0.247	不建议下单
2021年	12月	50.00%	0.300	0.000	0.340	不建议下单
2021年	10月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2021年	第三季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	8月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	上半年	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	第二季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	5月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	4月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	第一季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	1月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级

图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）

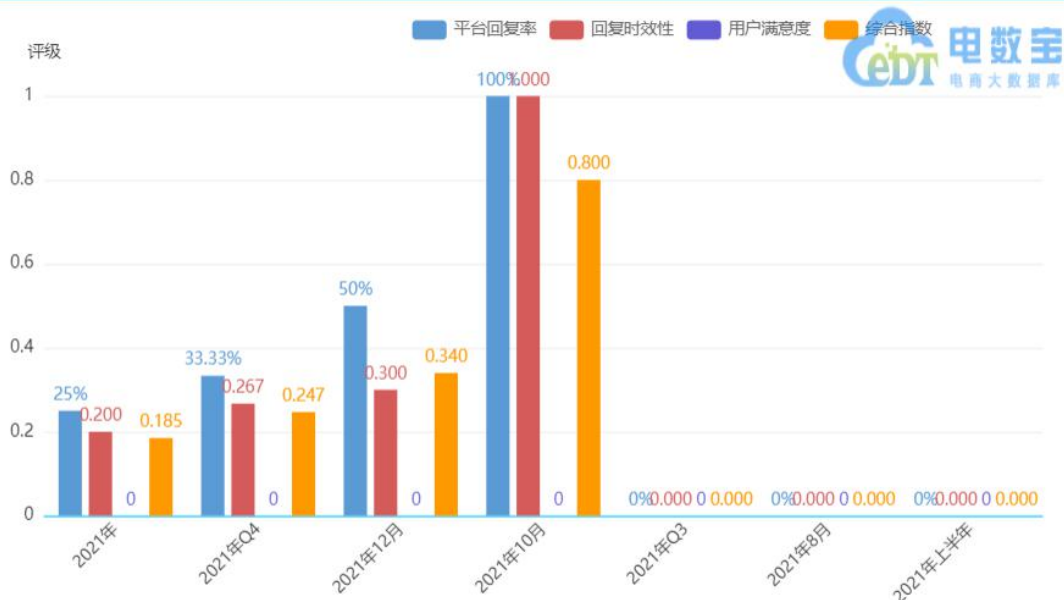
数据来源：WWW.100EC.CN

2021 年全年“孔夫子旧书网”的电诉宝用户投诉金额区间分别为在 0-100 元（62.5%）、100-500 元（25%）、500-1000 元（12.5%），投诉的问题主要有网络售假、冻结商家资金、商品质量、客服问题、退款问题等，投诉者所在地集中在河北、辽宁、上海、安徽、广西、福建。



2021 年全年，“孔夫子旧书网”平台回复率为 25%，回复时效性为 0.2，综合指数为 0.185。

孔夫子旧书网电商消费2021年评级数据全部指标对比图



图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

【案例一】霸王条款？“孔夫子旧书网”被指丢失商家货物不予负责

2021 年 12 月 15 日，河北省杨先生向“电诉宝”投诉称，自己是孔夫子旧书网的商家。自己在网站售出 3 件商品，买家收到货后不想要了，申请退款，同意退款后，网站要求买家将货物先退给网站，然后再由网站退给杨先生。买家退给网站后，网站将货款退回给买家，同时让杨先生提供退货地址，杨先生称自己发出货物以后，网站迟迟不给退回，态度非常不好并表示货物已丢失，网站不负责任。杨先生称货物平白无故就没有了，想找网站理论，结果店铺直接被关闭，并且账号也已被封锁、禁言。

接到该商家投诉后，我们第一时间将投诉案件移交该平台相关工作人员督办妥善处理，但是截止发稿前，我们仍未收到平台反馈。

【案例二】“孔夫子旧书网”购买十本书只收到一本 联系客服不予理睬

2021 年 12 月 11 日，上海市余先生向“电诉宝”投诉称自己于 2021 年 12

月7日，在孔夫子旧书网买了一套书，界面显示一套共有10本，可是12月11日收到货后发现只有一本。余先生称，打电话投诉，客服态度很差，让余先生自己跟商家联系，可余先生发了很多信息商家也不回复。联系在线客服也没有回复。接到该用户投诉后，我们第一时间将投诉案件移交该平台相关工作人员督办妥善处理。对此，孔夫子旧书网发来反馈称：您好，此订单需要买家登录孔夫子旧书网账号找到对应订单，将退货协议修改成退款协议后，直接联系卖家处理即可。

（五）“找靓机”投诉数据与典型案例

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，从2019年至2021年，“找靓机”共获37次消费评级，其中24次获“不建议下单”评级，8次获“建议下单”评级，5次获“谨慎下单”评级。

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，“找靓机”（由深圳市万事富科技有限公司运营）2021年共获得12次消费评级，其中，7次获“建议下单”评级、3次获“谨慎下单”评级、2次获“不建议下单”评级，2021年获“建议下单”评级。

找靓机电商消费2021年评级数据						
年份	时间段	平台反馈率	回复时效性	用户满意度	综合指数	评级
2021年	全年	100.00%	0.767	9.000	0.910	建议下单
2021年	第四季度	100.00%	1.000	9.000	0.980	建议下单
2021年	12月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2021年	11月	100.00%	1.000	10.000	1.000	建议下单
2021年	10月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2021年	第三季度	100.00%	0.300	0.000	0.590	谨慎下单
2021年	9月	100.00%	0.600	0.000	0.680	谨慎下单
2021年	上半年	50.00%	0.500	8.000	0.560	谨慎下单
2021年	第二季度	100.00%	1.000	8.000	0.960	建议下单
2021年	6月	100.00%	1.000	8.000	0.960	建议下单
2021年	第一季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2021年	3月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单

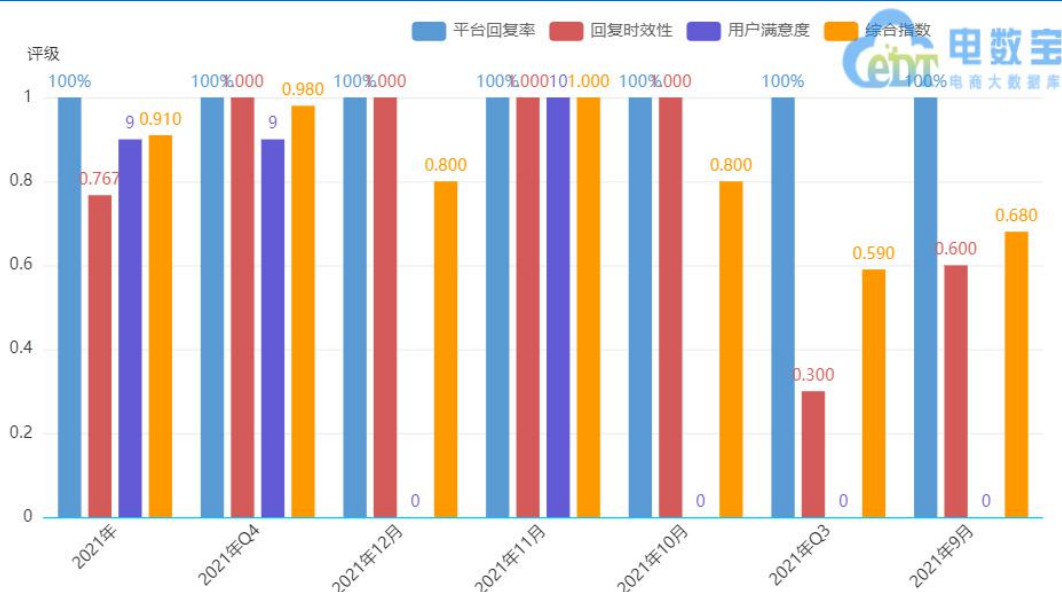
图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）
数据来源：WWW.100EC.CN

2021 年全年“找靓机”的电诉宝用户投诉金额区间分别为在 1000-5000 元（66.667%）、100-500 元（16.667%）、5000-10000 元（16.667%），投诉的问题主要有售后服务、退款问题、商品质量、退换货难等，投诉者所在地集中在云南、安徽、广东、广西、江苏、浙江。



2021 年全年，“找靓机”平台回复率为 100%，回复时效性为 0.767，用户满意度为 9，综合指数为 0.91。

找靓机电商消费2021年评级数据全部指标对比图



图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

【案例一】用户对评估价格不满意“找靓机”被指申请退回久未处理

2021年12月26日，广西壮族自治区的吴女士向“电诉宝”投诉称，自己于12月23日，通过顺丰快递邮寄四台旧手机到找靓机进行回收，吴女士对评估价格不满意申请退回，找靓机平台一直显示待客服审核退回，吴女士多次联系在线客服还是未审核退回，一直让吴女士接听电话不方便也已明确跟在线客户说明，吴女士在跟在线客户多次沟通，客服一直重复说在加急。找靓机久未审核退回，吴女士讲述找靓机拖拖拉拉，不进行处理。对此，“找靓机”向电诉宝千篇一律、机械反馈称，您好，您反馈的问题我们已经收到，已安排专员为您处理，请耐心等待，感谢您的反馈与支持，谢谢。

【案例二】“找靓机”被指退回的商品久未修好 联系客服“踢皮球”

2021年11月25日，江苏省的吕先生向“电诉宝”投诉称，自己于10月6日，在找靓机平台购买了一个苹果手表，到2021年11月10日手表解除绑定后开不开机，商家承诺退回维修3-7天修好，到11月25日也没修好，吕先生联系客服一直在踢皮球。对此，“找靓机”向电诉宝千篇一律、机械反馈称，您好，您反馈的问题我们已经收到，已安排专员为您处理，请耐心等待，感谢您的反馈

与支持。

三、关于我们

(一) 关于电诉宝

网经社电子商务研究中心法律权益部成立于 2010 年，专注于互联网的消费者权益维护，兼顾法律（推动立法、电商法规、法律案例分析、法律援助）、媒体、电商信用、电商质检、安全、电商物流。实时跟踪把握电商法律动态，研究并运营有“电诉宝”、“电子商务法律求助服务平台”等业内知名平台。

此前，网经社法律权益部还参与由国家工商总局牵头发起的《网络商品及服务交易监督管理条例》的立法工作并担任立法组成员。

网经社电商法律权益服务体系



“电诉宝”（网络消费纠纷调解平台；315.100EC.CN）运行十余年，与全国

数百家电商建立对接，致力于为广大电商用户解决网络消费纠纷，帮助广大电商提升用户购物体验与售后服务，以自身独有的客观公正性、中立性、权威性，稳居全国影响力与公信力前列的“第三方电商投诉维权服务平台”，并有 20 余名电商行业资深律师常年开展坐镇咨询与维权服务，平台投诉纠纷解决率在 80%以上，深受全国各地网购用户信赖。

根据平台受理的客诉“大数据”和真实案例，每月度、季度、半年度、年度公开发布客观用户体验报告和相关榜单，已连续十余年发布，被业内视为“电商 315 风向标”，被全国广大用户、企业、媒体、政府所认可和引用。

新平台于 2018 年 315 前夕正式上线运行。新系统实现“一键投诉”、24h 在线、自助维权、同步直达、实时处理、进度查询、满意度评价、律师坐堂法律求助，还有大数据分析功能，真正实现了“天天 315”，成为千千万万电商用户的“网购维权神器”。

此外，为了更好地帮助电商平台更好的处理投诉。平台“绿色通道”服务向广大电商平台开放，电商可自主申请入驻，实时受理、反馈和查询用户满意度评价。



在线投诉	进度查询	平台登录	
真实姓名*	姓名 <input type="text"/>	年龄* <input type="text"/>	性别* <input type="text"/>
所在地*	<input type="text"/>	邮箱* <input type="text" value="example@qq.com"/>	投诉对象* <input type="text" value="电商平台如淘宝、京东、..."/>

为了更好地营造公开、透明、健康的电商消费投诉环境，“电诉宝”公开版于2020年7月1日正式上线，新增用户投诉实时受理动态、月度平台投诉量TOP10、热点投诉地区等模块，让投诉过程透明化，一手掌握信息动态。



电诉宝 全新升级 投诉过程透明化
信息动态一手掌握

法律 | 调查 | 曝光 | 电商

首页 投诉榜 评级榜 律师团 报道 专题 请输入平台名搜索 如：淘宝

当前位置 > 首页

最新投诉 已移交 已受理 已评价

福建省
2020-07-31 09:49:37 未审核

联联周边游电商平台福州君豪酒店499套餐虚假产品，根本无法使用，拒不退款

本人2020.7.29在联联周边游电商平台购买一款福州君豪酒店499套餐，后发现平台无法完成预约，联系酒店，酒店表示必须平台预约并且她们目前没有和这家平台合作过。这个是一个虚假产品，电话客服从来无人接听，在线客服一直打太极。而且虚假产品，还不让我们退款。可恶至极。

[投诉对象] 联联周边游 领域：在线差旅 类型：网络售假 详情>

河南省
2020-07-31 09:48:45 未审核

以设置价格错位为由取消订单

我与2020年七月21买的婴儿奶瓶，商家以设置价格错误为由私自取消订单。

[投诉对象] 当当网 领域：商家纠纷 类型：订单问题 详情>

广东省
2020-07-30 18:01:06 未审核

拼多多平台

虚假发货 明明没有发货硬说发货了，结果一个星期都没有物流显示，欺骗消费者，辛辛苦苦等了一个星期，快递和商家联合起来扫描出中转物流信息，引导消费者误以为发货了，其实根本没有发货，只是快递公司给商家做弊物流信息考核，如此行为，可恶至极，要求平台严格处罚次行为。虚假发货 明明没有发货硬说发货了，结果一个星期都没有物流显示，欺骗消费者，辛辛苦苦等了一个星期，快递和商家联合起来扫描出中转物流信息，引导消费者误以为发货了，其实根本没有发货，只是快递公司给商家做弊物流信息考核，如此行为，可恶至极，要求平台严格处罚次行为

[投诉对象] 丽质睡衣店 领域：国内网购 类型：发货问题 详情>

浙江省
2020-07-30 17:22:34 未审核

我要投诉

电商入驻

投诉指南

电诉宝
网络消费纠纷调解平台

电商投诉，就上“电诉宝”
高效解决消费纠纷

投诉榜 更多

总榜	零售	服务	金融	物流	产业
1 淘宝	2 拼多多				
3 京东	4 联联周边游				
5 嗨学网	6 天猫				
7 绿森商城	8 洋码头				
9 飞猪	10 微信商家				
11 大塘小鱼	12 有赞				
13 小红书	14 旅划算				
15 苏宁易购	16 闲鱼				
17 当当	18 微拍堂				

(二) 关于网经社

浙江网经社信息科技有限公司拥有近 20 年历史，旗下运营：网经社(数字经济门户)、网经社电子商务研究中心(智库)、“电数宝”(大数据)、“电融宝”(FA)、“电诉宝”(C 端)等系列子品牌/平台/产品，提供媒体、研究、数据、融资、营销、顾问等服务，在业内被誉为数字经济行业的“Bloomberg”，并致力于打造大数据驱动的“中国领先的数字经济门户”。

网经社网站(100EC.CN)旗下拥有 100 多个细分台、频道、平台、分站，365 天/12 小时滚动发布国内外数字经济资讯，为全国乃至全球用户提供全面、及时、专业的靠谱资讯，是国内首屈一指的数字经济门户。



公司总部位于杭州，系国内唯一拥有A股上市公司背景的数字经济媒体、智库和平台，母公司在全国拥有30个分支机构，员工1000余人，实力雄厚，是我国电数字经济行业的见证者与推动者。

网经社在工信部、公安机关网站合法备案运行，服务客户覆盖各大互联网上市公司、独角兽，以及国家和各地政府部门，有口皆碑。



数据墙：

拥有100+专业频道，为全国用户提供全面、及时、专业的资讯，是国内领先的数字经济门户。

平均每年有 **5000** 余家海内外媒体,超过 **10 万** 篇新闻报道中引用我们的数据、报告、分析、榜单等从中央到地方,为超过 **200 家** 各级政府部门提供了相关服务。

超过 **20000 家** 公司在海内外及投融资时,参考使用我们数据分析。

平均每年,超过 **10 万人** 参加我们主办或协办、演讲的数字经济论坛、沙龙活动,覆盖人群规模超百万。

国内上百家券商/基金/投行/机构在投资研究中参考我们的数据和推荐

超过 **1000+** 家电商、**10000+** 家数字经济企业依靠我们的信息、服务和解决方案不同程度提升了他们的经营业绩。

• **版权声明:**

1、本报告相关知识产权归网经社电子商务研究中心所有,任何部门、企业、机构、媒体等单位引用本报告数据、内容,均请注明:“根据网经社电子商务研究中心发布的《2021 年度中国二手电商消费投诉数据与典型案例报告》”。

2、本报告仅为参考研究资料,不构成投资、决策等任何建议,由此带来的风险请慎重考虑,网经社电子商务研究中心不承担因使用本报告信息而产生的任何责任。

3、报告涉及金额单位除特殊标注外,均默认为人民币(元);本报告数据除特殊说明外,一般不含港澳台。

除参与上述报告合作外,我们欢迎也各电商平台及相关公司,基于各自平台大数据,开展个性化定制,包括但不限于:平台年度用户画像与大数据报告、公司案例研究专题研究报告、公司与竞对研究分析投资价值、平台合规性审查报告,以及公司所在细分行业关于平台模式、物流网络、金融科技、用户体验、财务分析、投融资、行业影响力、舆情口碑、用户体验评测、平台界面与功能服务评测等细分角度切入的行业性报告。

报告发布: 网经社电子商务研究中心

发布时间: 2022 年 1 月 17 日

官方公众号 ID : i100EC

网购投诉平台 ID : DSWQ315

(近 40 万电商人都在看!)

(在线网购投诉)



电数宝 (DATA.100EC.CN)

电诉宝 (315.100EC.CN)

(12 年沉淀 10 万+条数据覆盖 4000+平台) (我要投诉)



网经社小程序码 (微信小程序搜网经社)

