

2021年Q1

中国电子商务用户体验与投诉监测报告

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：2021年4月15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、报告摘要	3
二、整体数据	8
(一) 投诉数量对比.....	8
(二) 投诉领域分布.....	8
(三) 投诉 TOP20 地区分布.....	9
(四) 投诉用户性别分布.....	10
(五) 投诉金额区间分布.....	11
(六) 热点投诉问题.....	12
三、典型投诉案例	13
(一) 零售电商.....	13
(二) 生活服务电商.....	20
四、关于我们	27
(一) 关于电诉宝.....	27
(二) 关于网经社.....	30
(三) 2020-2021 年度网经社电子商务研究中心报告发布计划.....	32

一、报告摘要

4月14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Q1受理的全国143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Q1中国电子商务用户体验与投诉监测报告》。（报告下载：<https://www.100ec.cn/zl/2021q1tsal/>）

报告涉及了78家零售电商（主要集中在**社交电商、跨境电商、生鲜电商、二手电商**）、54家生活服务平台（主要集中在**在线旅游、在线教育**）等领域。报告公布了《2021年Q1全国零售电商消费评级榜》、《2021年Q1全国生活服务电商消费评级榜》，一季度消费投诉数据及30家电商典型案例。

据悉，该榜单依据国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）第一季度受理的全国143家电商真实海量用户投诉案例大数据所得，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。

2021年Q1全国网络消费热点投诉问题排名前十的依次为：退款问题、商品质量、网络售假、发货问题、网络欺诈、虚假促销、霸王条款、售后服务、退换货难、订单问题。

零售电商榜单发布 16家互联网消费平台入选

榜单显示，当当、海豚家、唯品会、微拍堂在受理、解决平台通报移交督办的投诉平台反馈率较高、回复时效性较及时，用户满意度较好，综合指数普遍在0.75以上，获**“建议下单”**购买评级；而抖音（商城）、有赞、苏宁易购、熊猫生活综合指数在0.4-0.75间，获**“谨慎下单”**购买评级；淘宝、天猫、闲鱼、微店、橙心优选、杂志云等获**“不予评级”**。

据电诉宝显示，2021年Q1全国零售电商投诉榜（依据投诉量排行），排名**TOP10**依次为拼多多、淘宝、京东、天猫、唯品会、熊猫生活、抖音（电商）、微拍堂、闲鱼、微店。

排名**11-30名**的有：有赞、苏宁易购、橙心优选、海豚家、杂志云、当当、寺库、快手（电商）、考拉海购、绿森商城、转转、小红书、海狐海淘、蘑菇街、红布林、途虎养车、

别样、洋码头、微盟、Feelunique。

排名 **31-50 名** 的有：杂志猫、耐克 app、国美、交易猫、卷皮、美乐乐家具网、德国 w 家、德国 BA 保镖商城、三星网上商城、孩子王、网易严选、86mall、达令家、一品威客、海淘 1 号、店宝宝、i 百联、杂志网、找靓机、叮咚买菜。

排名 **51-70 名** 的有：金鹰购、鲁班到家、孔夫子旧书网、MAC 小程序、良品铺子、苹果、艺狐在线、山姆会员商城、百盛商城、全球时刻、拍机堂、智慧家选、手游交易、丝芙兰、易车惠买车、全球速卖通、锦鲤好物、易果生鲜、京东到家、永辉超市。

排名 **71 名以外** 的有：纯购生活、亚马逊中国、今日优选、瓜子二手车、小米商城、丰趣海淘、酒仙网、中国联通（商城）。



电诉宝 全新升级

运行10年，对接近千家电商
1万+媒体采用，影响1亿+用户



- 首页
- 投诉榜
- 评级榜
- 律师团
- 报道
- 专题

当前位置 > 投诉榜

- 领域：**总榜** **零售电商** 服务电商 金融科技 电商物流 产业电商
- 行业：**全部** 跨境电商 品牌电商 社交电商 生鲜电商 二手电商 汽车电商
- 筛选：**2021** 第一季度

1	拼多多	2	淘宝	3	京东	4	天猫
5	唯品会	6	熊猫生活	7	抖音	8	微拍堂
9	闲鱼	10	微店	11	有赞	12	苏宁易购
13	橙心优选	14	海豚家	15	杂志云	16	当当
17	寺库	18	快手	19	考拉海购	20	绿森商城
21	转转	22	小红书	23	海狐海淘	24	蘑菇街
25	红布林	26	途虎养车	27	别样	28	洋码头
29	微盟	30	Feelunique	31	杂志猫	32	耐克app
33	国美	34	交易猫	35	卷皮	36	美乐乐家具网
37	德国w家	38	德国BA保标商城	39	三星网上商城	40	孩子王
41	网易严选	42	86mall	43	达令家	44	一品威客
45	海淘1号	46	店宝宝	47	i百联	48	杂志网
49	找靓机	50	叮咚买菜	51	金鹰购	52	鲁班到家
53	孔夫子旧书网	54	MAC小程序	55	良品铺子	56	苹果
57	艺狐在线	58	山姆会员商店	59	百盛商城	60	全球时刻
61	拍机堂	62	智慧家选	63	手游交易	64	丝芙兰
65	易车惠买车	66	全球速卖通	67	锦鲤好物	68	京东到家
69	易果生鲜	70	永辉超市	71	纯购生活	72	亚马逊
73	今日优选	74	瓜子二手车	75	小米商城	76	丰趣海淘
77	酒仙网	78	中国联通				

(以上为投诉量排行榜)

由于投诉量的多少与平台的市场占有率有直接关联，为避免被竞争对手和部分媒体关注且恶意放大，故不显示。
因新平台于2018年315前夕正式上线运行，在此前投诉数据未予统计故未显示。

生活服务榜单发布 7 家互联网消费平台入选

榜单显示，走着瞧、飞猪在受理、解决平台通报移交督办的投诉平台反馈率较高、回复时效性较及时，用户满意度较好，综合指数普遍在 0.75 以上，获“**建议下单**”购买评级；而旅划算、学慧网、美团在受理平台移交的用户投诉，平台反馈率、回复时效性、用户满意度相对低，综合指数低于 0.4，获“**不建议下单**”购买评级；侠侣亲子游获“**不予评级**”。

报告涉及的榜单所有数据、评级、排名，均由系统后台根据电商的平台反馈率、反馈时效性、用户满意度，依据模型算法自动生成，不受任何人工因素影响。

2021年Q1全国生活服务电商消费评级榜						
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	走着瞧旅行	100.00%	0.844	2.000	0.813	建议下单
2	飞猪	100.00%	0.833	2.000	0.810	建议下单
3	联联周边游	82.35%	0.288	7.000	0.646	谨慎下单
4	旅划算	54.55%	0.055	0.000	0.289	不建议下单
5	学慧网	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
5	侠侣亲子游	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
5	美团	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单

备注：

- 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。

图表编制：电诉宝（电子商务消费纠纷调解平台）
数据来源：WWW.100EC.CN

据电数宝显示，2021 年 Q1 全国生活服务电商投诉榜（依据投诉量排行），排名 TOP10 的依次为：联联周边游、学慧网、旅划算、走着瞧旅行、侠侣亲子游、飞猪、美团、携程、大塘小鱼、报考网。

排名 11-20 名的有：芸学教育、58 同城、尚德机构、去哪儿、拉趣网、饿了么、潭州

教育、同程旅行、中华会计网校、123 微旅行。

排名 21-30 名的有：我厨、一只船教育、骑驴游、Agoda 安可达、嗨学网、大麦网、驴妈妈、途牛、网易云课程、爱订不订。

排名 31-40 名的有：51Talk、麦淘亲子、黄河票务、高铁管家、东走西走、中大互联、有道精品课、DaDa 英语、兰迪少儿英语、南方航空。

排名 41 名以外的有：智行、智能火车票、云客赞、海风智学中心、深海云课堂、花小猪、算算命、家有车一族、贝达、平安好学、海灵格学校、百合网、聚橙网。

电诉宝 网络消费纠纷调解平台

电诉宝 全新升级 “律”动315 直击行业乱象 为全国网络消费用户“保驾护航”

首页 投诉榜 评级榜 律师团 报道 专题

当前位置 > 投诉榜

领域： 总榜 零售电商 服务电商 金融科技 电商物流 产业电商

行业： 全部 在线旅游 在线教育 在线餐饮 交通出行 在线票务

筛选： 2021 第一季度

1	智联周边游	2	学慧网	3	旅划算	4	走着瞧旅行
5	侠侣亲子游	6	飞猪	7	美团	8	携程
9	大塘小鱼	10	帮考网	11	荟学教育	12	58同城
13	尚德机构	14	去哪儿	15	拉趣网	16	饿了么
17	漳州教育	18	同程旅行	19	中华会计网校	20	123微旅行
21	我厨	22	一只船教育	23	骑驴游	24	Agoda安可达
25	嗨学网	26	大麦网	27	驴妈妈	28	途牛
29	网易云课程	30	爱订不订	31	51Talk	32	麦淘亲子
33	黄河票务	34	高铁管家	35	东走西走	36	中大互联
37	有道精品课	38	DaDa英语	39	兰迪少儿英语	40	南方航空
41	智行	42	智能火车票	43	云客赞	44	海风智学中心
45	深海云课堂	46	花小猪	47	算算命	48	
49	加油车一族	50	贝达	51	平安好学	52	海灵格学校
53	百合网	54	聚橙网				

(以上为投诉量排行榜)

由于投诉量的多少与平台的市场占有率有直接关联，为避免被竞争对手和部分媒体关注且恶意放大，故不显示。
因新平台于2018年315前夕正式上线运行，在此前投诉数据未予统计故未显示。

二、整体数据

（一）投诉数量对比

2021年Q1全国电子商务投诉数量增长趋势分布



图表编制：电诉宝（电子商务消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，2021年Q1相比2020年Q1投诉量大幅下降，说明全年消费者风险意识提高，在保障消费者权益方面，平台也加强了售后的服务，在政府的监管的引导下，网络消费逐渐走向了正规化，拥有了较为完整的法律制度保护，这与今年3月15日颁布的《网络交易监督管理办法》也密不可分。

（二）投诉领域分布

2021年Q1全国电子商务投诉领域分布



图表编制：电诉宝（电子商务消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

2021年Q1，“电诉宝”受理投诉用户在国内网购投诉占全部投诉58.68%，商家与平台间纠纷其次，占比14.08%，跨境网购占比为6.24%。

一季度内共计受理143家主流互联网消费平台用户投诉。其中，零售电商有78家，生活服务电商为54家，金融科技平台为8家，电商物流企业为9家，产业电商为4家。

（三）投诉TOP20地区分布

2021年Q1全国电子商务投诉地区TOP20分布



图表编制：电诉宝（电子商务消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

一季度“电诉宝”受理投诉用户聚集地区的依次为广东（13.85%），江苏（7.61%）、北京（6.92%）、浙江（6.81%）、山东（5.90%）、上海（5.56%）、湖北（4.43%）、福建（4.09%）、四川（3.97%）、河南（3.63%）为“全国十大热点电子商务投诉地区”，辽宁（3.63%）、安徽（3.41%）、陕西（3.29%）、河北（2.95%）、云南（2.50%）、海外（2.27%）、吉林（2.16%）、湖南（2.16%）、江西（2.04%）、山西（1.93%）依次排名。

（四）投诉用户性别分布

2021年Q1全国电子商务投诉用户性别分布



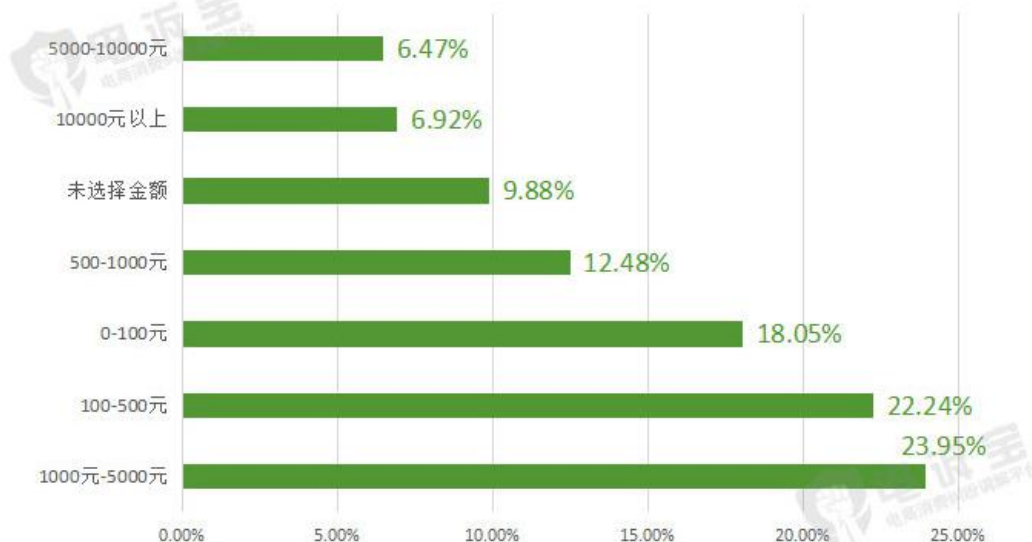
图表编制：电诉宝（电子商务消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

据一季度报告显示，女性用户投诉比例为 51.53%，男性用户投诉比例为 48.35%。

（五）投诉金额区间分布

2021年Q1全国电子商务投诉金额分布



图表编制：电诉宝（电子商务消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

一季度“电诉宝”受理投诉用户涉及金额 1000-5000 元的占比为 23.95%；其次为 100-500 元占比为 22.24%；0-100 元占比为 18.05%；500-1000 元占比为 12.48%；10000 元以上为 6.92%；5000-10000 元占比为 6.47%；其中未选择金额占比为 9.88%。

多数用户网络消费纠纷涉及的金额在 1000-5000 元之间，表明网络消费单笔订单在该区间的占多数，其次为金额在 100-500 元之间。不论涉及金额多少，当遇到卖家侵权时，一定要勇于维护自己的合法权益。对卖家的违规、不法行为坚决予以举报。

（六）热点投诉问题

2021年Q1全国电子商务投诉问题类型分布



图表编制：电诉宝（电子商务消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

2020年三季度全国网络消费热点投诉问题依次为：退款问题（29.74%）、商品质量（9.74%）、网络售假（7.90%）、发货问题（7.11%）、网络欺诈（6.58%）、虚假促销（6.32%）、霸王条款（5.53%）、售后服务（5.00%）、退换货难（4.47%）、订单问题（3.68%）、货不对板（2.90%）、物流问题（2.63%）、冻结商家资金（1.84%）、恶意罚款（1.84%）、客服问题（0.79%）、发票问题（0.53%）、退店保证金不退还（0.53%）、信息泄露（0.26%）、出票不及时（0.26%）。

退款问题、商品质量、网络售假问题成为2021年Q1的前三热点投诉，直接影响用户体验，需引起重视。

三、典型投诉案例

（一）零售电商

在零售电商领域，据“电诉宝”受理用户维权案例，我们将从中选取十五大典型投诉案例，涉及有赞、橙心优选、海带宝、瓜子、得物海豚家、寺库、微拍堂、红布林、微店、小

小红书、转转、斑马会员、微盟、洋码头。

2021年Q1零售电商十五大典型投诉案例		
时间	平台	案例
2月18日	 有赞	消费者通过“有赞”购买商品 退款体现却需绑定银行卡授权信息
2月20日	 橙心优选	用户质疑“橙心优选”商品货不对板
2月23日	 海带宝	商品入库“海带宝”未告知 3月后找回快件要承担仓储管理费
2月4日	 瓜子	用户质疑“瓜子二手车”迟迟不付剩余款项
2月18日	 得物	用户称其正规渠道购买商品“得物APP”鉴定不予通过
3月7日	 海豚家	“海豚家”擅自更改会员规则 承诺的权益无法兑换
3月15日	 寺库	“寺库”承诺GUCCI背包30天发货 用户苦等30天变60天一拖再拖
3月18日	 微拍堂 专注拍卖的平台	“微拍堂”商家投诉客服暗示虚假交易 线下订单转线上提升店铺等级
3月19日	 红布林 PLUM	“红布林”强制用户微信商户认证才能提现
3月11日	 微店	“微店”客户提现成功 资金却又返回账户余额
3月9日	 小红书 标记我的生活	“小红书”用户使用面膜过敏刺痛 商品退回迟迟未能退款
3月20日	 转转 二手交易平台	“转转”卖家退货早已签收 退未退款引客户不满
3月16日	 Zebra Prime 斑马会员 首刷全球	“斑马会员”V1级用户14万收益未提现 账户莫名接私人短信被永久封停
3月1日	 Weimob 微盟	“微盟”被指商城功能问题不断 无法交付使用致客户巨大损失
3月17日	 洋码头	“洋码头”商家店铺被罚款清退 多次解释无果引不满

图表编制：电诉宝 数据来源：315.100EC.CN

【案例一】“海豚家”擅自更改会员规则 承诺的权益无法兑换

3月7日，“电诉宝”接到江苏省的王女士投诉称自己于2021年1月14日在小生活上

39元购买了海豚家的plus会员，当时承诺的是每个自然月可以从16个权益任选一个兑换，可重复领取，在购买下载了海豚家APP进行兑换后，只领取了两个月海豚家擅自更改规则，领取过的权益不能再领取。王女士表示16个里面只有两三个是自己想要的，如果不是宣传可重复领取自己是不会购买的，要求客服恢复权益时客服说不可能。要求退款时又说要扣30块钱，只给退9块钱。王女士认为海豚家APP存在虚假宣传，诱导消费，王女士表示自己的诉求是海豚家恢复剩下的10个月的会员权益，或者退全款。

【案例二】“寺库”承诺GUCCI背包30天发货 用户苦等30天变60天一拖再拖

2021年3月15日，“电诉宝”接到北京市的张先生投诉称自己于2021年2月13日在寺库网APP自营店购买GUCCI品牌女士背包，当时购买的时候，购买产品页面显示30天内发货，后边咨询客服也是说下单付款之后30天内发货，现在已经超过30天，寺库网迟迟未发货，现在催促客服说要60天发货。张先生表示的诉求是寺库网尽快发货，按照约定日期尽快发货，并赔偿等待造成的损失。对此，“寺库”发来反馈称：已经电联顾客告知会一直跟进发货，后期短信告知，顾客认可。

【案例三】“微拍堂”商家投诉客服暗示虚假交易 线下订单转线上提升店铺等级

2021年3月18日，广东省的杨女士向“电诉宝”投诉称自己是微拍堂入驻商家，实名举报微拍堂平台强制要求商家进行虚假交易，刷单提高店铺等级。微拍堂官方客服用企业微信联系商家，以奖励流量为名，要求短时间内完成30万的销售额，和当天完成2万的销售额。商家完成困难，微拍堂小二明示可以进行虚假交易，把线下的订单转移到线上做成假订单，并且要求控制退货比例。30万的销售额，平台可以从中抽取6%的服务费18000元，只要商家按时按量完成上交这笔服务费，平台可以“手动”帮店铺升级，“流量资源倾斜”。然而所谓的奖励是商家用机器人刷假粉丝，造成店铺涨粉的假象。

对此，“微拍堂”向“电诉宝”反馈称星火计划为平台推出的商家流量扶持计划，针对不同阶段的商家，推出不同的扶持。因新商家无平台粉丝基础，建议针对线下客户线上交易，可增加线上店铺交易综合数据，提升店铺等级从而增加店铺曝光。为营造良好的平台环境，若核实非真实客户的刷单，虚假交易等违规行为，平台则会按照规则严肃处理。

【案例四】“红布林”强制用户微信商户认证才能提现

2021年3月19日，北京市的孙女士向“电诉宝”投诉称自己于近期在红布林平台寄售二手闲置商品，商品售出后钱款提现时，平台霸王条款要求在微信认证商户，否则不能提现。孙女士认为首先我已进行银行卡、支付宝实名认证，为何强迫我微信商户认证？而且自己不是商户，工作性质不允许我商户认证，我在闲鱼等平台转让闲置也无此要求。

孙女士进一步表示，商户认证时让我勾选“已从事电商经营满六个月，且期间累计营业额超20万”这与事实不符且涉嫌泄露个人隐私；红布林再三强调如果买家通过微信支付，卖家不进行商户认证无法提现，那么为何不在我寄售商品前明示此条款，而是在商品售出后提现环节实名认证后才被告知必须商户认证否则无法提现。

孙女士认为自己作为红布林平台卖家，应有权利选择提现方式且有权在寄售商品前被明确告知该条款，而不是商品售出后提现环节才告知，致使我现在无法提现也不能召回商品。并且自己寄售商品两件已被售出，我多次要求查询买家付款方式，如果不是微信支付我可否不用进行商户认证，均被红布林以自动回复“微信平台要求”为由搪塞，不明白为何强迫用户进行时商户认证，孙女士表示无法理解平台的行为。

对此，“红布林”平台反馈称这个是微信对各平台支付监管的要求，微信要求当消费者微信支付交易发生在平台类型的商家时，这部分资金都会被微信保护，只能用来提现到卖家预留的银行卡号中，且基于我们的平台性质微信仅支持开通个人卖家商户号，所以签约时就会展示您看到的这个文案，您正常同意就可以。当然您也不用担心，我们和微信多次确认过，不管是否超过20万都不会产生额外的收费，也不会对您的信用产生任何影响。

【案例五】“微店”客户提现成功 资金却又返回账户余额

2021年3月11日，安徽省的丁先生向“电诉宝”投诉称自己在2020年4月有一笔货款至今未能提现，我们公司多次在微店平台后台操作提现，显示已提现失败。2021年3月，我们三次向该平台客服反映此问题，客服说是我们的开户行可能有问题（客服说开户行名称可能对不上），并按客服指导，将绑定的银行账号解绑后再重新捆绑。再次提现，后台显示资金提现成功，但几日后又返回微店；第二次，客服说要二个工作日后资金才能到账，经过几次操作，仍然无法到账；最后一次反馈意见时，客服声称自己也不是很清楚。

【案例六】“小红书”用户使用面膜过敏刺痛 商品退回迟迟未能退款

2021年3月9日，广东省的李女士向“电诉宝”投诉称自己于2020年12月19日在小红书平台上购买蒂佳婷蓝色强化保湿面膜出现刺痛过敏，长闭口问题，一直有用这款面膜，从未出现过以上证况，严重证实这款面膜涉嫌假货，找客服处理，说让我退货。在1月25日寄出的快递，显示1月27号已签收，说一个工作日会给我处理退款，然后说没有收到退件，这边也联系并和快递核实，此件仓库是已经收到了。

李女士进一步表示直到投诉时，小红书还是没有给我处理，每次打电话给客服，都说24小时内有专员给我致电处理，一直没有给过我电话。李女士认为这严重侵害了自己的财产以及健康权益，李女士表示自己的诉求是退款并且赔付我过敏造成身体不适的补偿。

对此，“小红书”向“电诉宝”反馈称消费者所述订单在消费者联系平台后，我们联系消费者进行了调解，已告知消费者为消费者退款处理，相关情况消费者已知悉。

【案例七】“转转”卖家退货早已签收 迟未退款引客户不满

2021年3月20日，“电诉宝”接到天津市的焦先生投诉称自己在2月11日在转转平台汇通手机专卖店买的一部苹果11暗夜绿256G手机，结果到货的是金色并且手机屏幕有密码锁，打不开屏幕，成色也不行。由于当时春节期间，系统提示只能先确认收货才能申请退款，我提前与卖家沟通好退款退货。

最后焦先生于2月18日申请退款，卖家拖延了几天才同意。于是自己于2月23日把手机发货退给卖家2月25快递签收的，然后卖家一直就不理人拖延时间不确认收货，焦先生无奈投诉转转客服。3月9日卖家确认收货，然而截止投诉之日焦先生表示自己都没有收到退款。

【案例八】“斑马会员”V1级用户14万收益未提现 账户莫名接私人短信被永久封停

2021年3月16日，重庆市的周先生向“电诉宝”投诉称自己是斑马会员平台V1会员，根据该平台收益规则，自己累积在该平台正常购买1636个康巴赫四代不粘锅、一份五粮液双积分产品及一份亚麻籽油等积分产品，累积奖励和销售收益共计169040.58元，其中24905.94根据平台规则兑换成G币用于购买康巴赫四代不粘锅，账户内尚有144134.64元未结算发放。

1月29日周先生突然收到一个私人移动号码发来的永久封停其斑马会员账户的短信，

然后及时登录查看，发现账户异常无法登录，便委托推荐人咨询平台账户管家要求申诉解封账号，均表示不予受理，无法解封，并且永久封停，没收周先生在其平台内的全部未提现及结算的个人收益。

【案例九】“微盟”被指商城功能问题不断 无法交付使用致客户巨大损失

2021年3月1日，“电诉宝”接到广东省黄小姐投诉称自己的公司于2020年10月28日向广州微盟时代信息技术有限公司购买微盟小程序商城软件及年服务费18480元，广州微盟时代信息技术有限公司宣称商城功能强大可以满足公司所需，但付款成功后因商城功能问题迟迟未能搭建完成交付我司使用（商城搭建两个多月都没法交付公司正常使用），屡次出现问题，公司运营计划无法实施，造成公司重大损失，因商城问题多多公司已停止使用，现要求广州微盟时代信息技术有限公司退回余下8个月的服务费12320元。

对此，2021年3月12日，“微盟”向“电诉宝”最新反馈称3月12日瑶家良品（佛山）生物科技有限公司已收到广州微盟时代信息技术有限公司13280元退款，电诉宝投诉编号:2*****8已妥善解决，对于广州微盟时代信息技术有限公司的解决做出满意评价。

【案例十】“洋码头”商家店铺被罚款清退 多次解释无果引不满

3月17日，“电诉宝”接到福建省的郑先生投诉称自己是洋码头入驻店铺，2021年1月29日出售的Chanel香水被投诉，郑先生表示自己发货香水批号5601，客户收到批号是3101，然后自己向洋码头在线管家解释清楚，商品可能被调包，跟洋码头管家已经解释很清楚，客户要求加微信私聊解决。郑先生表示自己是卖正品货，当然不乐意给客户退货退款。结果洋码头平台以售假形式给我罚款账户39748.32元，店铺清退处理，郑先生表示这种情况没办法承受，遂向电诉宝投诉。对此，“洋码头”向“电诉宝”反馈称相关专员已受理投诉，会尽快为消费者核实处理。

【案例十一】消费者通过“有赞”购买商品 退款体现却需绑定银行卡授权信息

2月18日，“电诉宝”接到周女士投诉称，1月29日在微信公众号莱尔斯丹旗舰店（有赞提供支持）购买靴子，因质量问题需要换货，商家说让我自行寄回，然后补贴运费给我，管我要了银行卡号以及账户名，我如实告知，但是商家于2021年2月19日未经本人同意打款到有赞零钱钱包中，询问有赞，有赞称只能提现，强制绑银行卡，允许授权个人信息才能

提现，有赞零钱钱包为有赞所有，称不能退回商家，我钱包里的钱就此被冻结，并且有赞告知不提现下次可以用，但如果我有赞零钱中的金额不足以覆盖商品金额时不可以使用，只能充值，充值也需要绑定个人信息，这种强制获取客户个人信息的行为我认为是监管不允许的，我不愿绑卡就是不想授权我的个人信息。

周女士表示自己的诉求一：就是把我垫付的钱退还到我银行账户中，要退到有赞零钱中，请有赞退还商家，并且客服三番五次推脱不退。诉求二：有赞零钱钱包属于有赞，为何我的钱不能打给我，一定要放到你们的账户？要求有赞就这种变相强制收集个人信息的行为予以解释。

【案例十二】用户质疑“橙心优选”商品货不对板

2月20日，“电诉宝”接到蒋女士投诉称，2月8日自己在“橙心优选”下单买了3袋牛腱子肉，收到货后发现不是牛腱子肉，明显是其他部位的杂肉，其中还有几块肥肉。当即和团长联系，其声称只能帮我肥肉申请退了，只退了一斤的肥牛油。蒋女士认为，平台明显挂羊头卖狗肉，以次充好，欺骗消费者。我要求橙心优选平台道歉并且退还货款，同时承担以次充好欺骗消费者的经济责任和法律责任。联系客服只是说会反馈的，没有其他的答复，不停说不好意思和抱歉，就是不解决问题。

【案例十三】商品入库“海带宝”未告知 3月后找回快件要承担仓储管理费

2月23日，“电诉宝”接到华女士投诉称，2020年11月在迪士尼日本商店线上购买了宝宝辅食餐具，价值约200元，商家于2020年11月27日送达海带宝平台。到了2021年1月27日仍旧没有海带宝发来的入库信息，咨询了平台说查无此件。到2月底本人通过日本商家提供的运单号，查到了快件12月就已经入库海带宝，但并没有通知本人，导致快件3个月来呈失踪状态。催促客服后海带宝才将快件找到，但要求我本人承担高额的仓储管理费。因此我的诉求是投诉海带宝的强制收费乱象，要求去除因海带宝失误导致的仓储费。

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，“海带宝”发来反馈称：我司在收到贵平台的转函后立刻安排客户服务部展开了调查，详细见以下说明：1、客户的包裹：40xxxxxxx73我们在系统无主件中找到，（无主件的包裹正常都是外箱没有客户代码）。并且您的包裹仓库换箱无法核实外箱照片。2、此次特殊申请减免仓储费，需要您支付之后，联系我司工单进行处理。

【案例十四】用户质疑“瓜子二手车”迟迟不付剩余款项

2月4日，“电诉宝”接到柳先生投诉称，2020年12月16日在瓜子二手车平台卖一辆白色2017款凯迪拉克atsl价格为169013元，前期该公司付86%的车款，金额为151360元，剩余17653元表示45个工作日后打款，当时该公司承诺45天内保卖服务，如卖不出该公司自行过户到该公司名下打剩余款，但日子已经过去这么长时间，该公司于本月一号告诉我车管所因春节原因休息，一直没给剩余款。本人经与车管所确认，车管所表示无此事，并且该公司客服，工作人员都处于失联状态。

【案例十五】用户称其正规渠道购买商品“得物APP”鉴定不予通过

2月18日，“电诉宝”接到邓先生投诉称，本人于香港Gucci购买一件羽绒服于得物app上售卖，有买家购买后（金额为买家购买的价格25999元，以及我的1000元保证金和70元运费），总计27069元。寄到得物app给我的地址后，无法通过鉴定，客服给我的说法是多位鉴定师进行鉴定，一致给出结果为无法鉴定。本人有发票，发票上有购买人姓名和对应的产品货号，以及尺寸，对应订单号，并且我还有Gucci的预订凭证，以及我发回中国内地的物流信息和照片，完全可以证明我的东西是真的。并且我的这件衣服是从S码改到XS码，发票上有显示，所以不存在发票造假。

得物app此行为对我造成经济损失，我要求得物app由于其工作失误赔偿本人三倍罚款，总计81207元。理由如下：1. 《消费者权益保护法》第五十五条规定了“假一赔三”；第十六条规定，经营者和消费者有约定的，应当按照约定履行义务，比如经营者承诺“假一赔五”就该履行“赔五”。得物app上面显示，假一赔三。由于鉴定失误，我作为卖家也作为消费者（作为消费者，我支付了保证金，技术服务费，转账手续费，检验费，鉴别费，以及包装费和运费）。

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，“得物”发来反馈称：核实平台投诉专员已与消费致电，沟通协商。考虑到您的用户体验，协商相应方案，很遗憾，双方协商不一致。

（二）生活服务电商

在生活服务电商领域，据“电诉宝”受理用户维权案例，我们将从中选取十五大典型案

例，涉及旅划算、携程、51Talk、饿了么、DaDa 英语、学慧网、美团、联联周边游、飞猪、侠侣亲子游、大塘小鱼、58 同城、去哪儿、走着瞧旅行、有道精品课。

2021年Q1生活服务电商十五大典型投诉案例		
时间	平台	案例
2月24日		“旅划算”年卡服务遭用户质疑 668元“随住畅享卡”只能住一次？
3月25日		航空公司同意退票“携程”被指始终以未批复为由推延
2月20日		用户称“51talk”设置霸王条款逃避课时恢复问题
2月27日		用户称“饿了么”取消自动续费仍扣费
2月19日		用户称“DaDa英语”外教上课有意遮挡摄像头
3月19日		“学慧网”疑收取考试费不提供服务 无解决方案惹争议
3月10日		“美团”用户信用卡被盗刷 拒绝提供盗刷者信息引用户不满
3月9日		因疫情用户团购的“联联周边游”活动无法使用 申请延期使用却一拖再拖
3月16日		因疫情“飞猪”用户申请退款飞机票 多次交涉后收到退款1元引不满
3月17日		“侠侣亲子游”收取房费差价后又退款表示不能预约
3月12日		用户打卡“大塘小鱼”活动获赠书本却迟迟未发货
3月29日		因公司法人变更无法发布招聘信息 用户投诉“58同城”无人解决问题
3月24日		“去哪儿”用户机票有效期快过 机票退款却迟迟没有进行
3月16日		用户称并未使用“走着瞧旅行”套票 退款却要收六成手续费
3月11日		用户投诉购买的“有道精品课”无法使用也没有交易记录

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

【案例一】“学慧网”疑收取考试费不提供服务 无解决方案惹争议

2021年3月19日，“电诉宝”接到来自云南省的李女士投诉称其于2019年3月19日购买了学慧网人力资源培训及报考课程，并支付了2480元培训费和250元考试费，据李女士表述平台并未提供考试且费用也不退，她曾多次联系客服，以及他们的工作人员，但是他们一直未给解决办法，都是推脱总部。李女士表示是钱是他们收的，而且不提供考试，就是他们的责任。李女士称。平台不退钱也不做任何声明，被他们坑害的人有很多，当时建了200人的大群，不退费后就解散了，李女士希望平台能给一个合理的解决方法。

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，但截至发稿前，我们尚未收到来自被投诉平台的任何有关处理回复。

【案例二】“美团”用户信用卡被盗刷 拒绝提供盗刷者信息引用户不满

2021年3月10日，“电诉宝”接到广东省的何女士投诉表示自己的美团账户从2020年10月29日开始出现被其他人盗刷行为，继而在今年2021年2月18日开始前后几天被刷走了5200左右的金额。其间我没有收到信用卡中心和美团的任何信息提示，由于今天2021年3月10日，信用卡中心问我是否需要分期，我才查询到我的卡被盗用，盗用方式全部来自美团。购买了大量的奶粉和尿不湿，期间，我没有看到任何一笔订单。

何女士表示在自己咨询工作人员之后，他才说是否是我的朋友买了并且删掉了信息。而就在3月5日的时候买的奶粉，很奇怪的是派送人员打了我的电话，误以为打错了。我的账号出现一再的问题，我并没有发现有任何的异常，也没有任何信息告诉我。订单信息中有对方的收货电话并且实名认证的名字，但是美团拒绝给我提供，理由是要保护消费者信息。

【案例三】因疫情用户团购的“联联周边游”活动无法使用 申请延期使用却一拖再拖

3月9日，“电诉宝”接到四川省的陈女士投诉称自己于2020年11月25日在联联周边游团购一个度岛4-5人的烤肉套餐，有效期12月31日截止。在12月初成都郫都区发生了小规模的新冠疫情后来临近年末了，事情也多就没有去消费这个券，在31日下午时联系联联的客服，说可以延长使用日期不，当时联联客服说他把我的诉求提上去，让我等待反馈，结果一直没消息。

2月初的时候陈女士再次找到联联客服说了这个事情，也是说他们反应上去，让我等反馈，结果到现在我都没有等到联联那边的一个反馈结果。陈女士表示现在自己不需要延期了，

就请他们把券退给我。

对此，联联周边游向“电诉宝”反馈称经核实消费者提出事项以及诉求，已于2021-3-14处理完成。

【案例四】因疫情“飞猪”用户申请退款飞机票 多次交涉后收到退款1元引不满

3月16日，“电诉宝”接到海外地区的杜先生投诉称，自己于2020年初在飞猪平台购买了1月27号、2月27号东京至上海来回的飞机票，后来正值国内疫情，为了响应国家号召想要取消机票，并且在跟客服确认可以全款退票的情况下完成退票手续。中间在找过客服好几次，中途被各种推脱的情况下退票都没有完成。最终在3月19日完成退款却只退给了我1块钱。

对此，“飞猪”向“电诉宝”发来反馈称飞猪所有的机票退改均严格按照航空公司的退改政策政策执行，经核实此单已经联系商家完成补退。

【案例五】“侠侣亲子游”收取房费差价后却又退款表示不能预约

3月17日，“电诉宝”接到陕西省的何女士投诉称，自己于2020年3月5日在该网络平台购买3天2晚的三亚仁恒皇冠假日酒店预订服务，于是在3月16日进行了一个关于5月7日-5月9日具体入住时间的确认当时预约时，显示这两日时间都可以进行预约，之后还收取了入驻的房间差价480元。

结果在两小时后，侠侣单方面以短信形式回复房满，并单方面退了所补的差价部分并取消了了我的预定，这样直接影响了我整个旅行计划，导致那两天我将带着孩子老人没地方入住。当时打了侠侣客服进行询问，侠侣工号为1000号的李经理受理此事件，最后给的回复是酒店确实房满，侠侣不能解决我的问题，而我打电话到酒店亲自确认那两日是有房的。后来又跟侠侣的李经理反映了酒店的反馈后，此经理告知我那是因为他们酒店的额度用完了，所以没房，他们平台无任何过错，丝毫没有歉意和任何解决办法，对此何女士表示自己想得到一个消费者应有的公平的对待。

【案例六】用户打卡“大塘小鱼”活动获赠书本却迟未发货

3月12日，“电诉宝”接到陕西省的张女士投诉称自己于2月25日参加了大塘小鱼2月25日-3月6日打卡学习10天活动，从而获得了一套Baby's book tower 原版书一套。

可是大塘小鱼已经 7 天了一直没有发货,张女士表示自己联系了人工客服,添加了官方微信,可是一点儿回复都没有收到,之前打电话客服,电话客服表示如果 7 天还是没有收到可以联系他们,现如今 7 天过去联系他们,结果电话客服也打不通了。

对此,“大塘小鱼”发来反馈称经调解商家已为消费者发货,已将发货的快递单号提供给消费者,消费者满意,商家与消费者就权益争议达成一致和解。

【案例七】因公司法人变更无法发布招聘信息 用户投诉“58 同城”无人解决问题

3 月 29 日,“电诉宝”接到河南省的吴先生投诉称,自己于 2020 年 6 月 15 号购买了 58 同城的招聘会员,吴先生表示自己是某品牌代理商,用公司的营业执照注册的账号,后期公司法人变更公司注销,账号无法发布招聘信息。给 58 平台打电话一拖再拖,不仅问题没有解决,严重影响我公司招人进度,而且没有一个人出来给个说法,没有处理结果。

吴先生表示自己的诉求是希望能够退还剩余两个半月的会员款项,或解决问题让我们的账号正常使用。

【案例八】“去哪儿”用户机票有效期快过 机票退款却迟迟没有进行

3 月 24 日,“电诉宝”接到北京市的钟女士投诉称自己在去哪儿网购买埃及航空米兰经转开罗回北京的机票,去年 3 月 25 日收到通知该航班因疫情停运,因此立刻申请了退票。退票时间因为疫情一拖再拖,原本一个月内应该完成的退款时限迟迟拖到 2020 年 8 月底。

然而目前此张机票依旧没有退款到账,钟女士表示自己期间多次联系客服,唯一的答复就是他们没有收到航司退款,希望我继续耐心等待。然而这张机票将于 2021 年 3 月 25 日到期,届时可能无法再受理我的退票申请。眼看一年的有效退票期即将到来,钟女士表示也不需要他们补偿等待这么久的其他损失,包括多次电话通讯费用,和法律咨询费用。只希望平台可以保护我的合法权益和合理要求为我退款机票原价 5360 元。

对此,“去哪儿”发来反馈称消费者不认可退款到账时间,联系航司王先生告知目前是有有效未使用的状态,还未退款,核实代理告知还未收到航司退款,建议消费者耐心等待,消费者不认可,协商失败。

【案例九】用户称并未使用“走着瞧旅行”套票 退款却要收六成手续费

2021年3月16日，广东省的梁先生向“电诉宝”投诉称自己于2020年12月14日在微信商城“云南时光官方商城”购买了“云南时光”旅游套票两张共1198元，2022年过期。由于疫情原因一直不想外出，同时了解到这种旅行团均为“购物团”，而在景区停留的时间少之又少，如果不购买商品会被导游冷嘲热讽，与该平台介绍的“0强迫购物”矛盾，因此提出全额退款要求。

但客服提出特价商品不能退款，要扣60%手续费等方案，梁先生认为自己与该旅行社没有签订任何合同，因此这些理由均没有法律效力，同时我也没有进行预订出发日期等操作，并没有对该旅行社造成任何损失，另外支付完成后七天该订单被该平台自动转为已完成，导致无法进行申诉。现在，梁先生表示自己只希望能够得到至少90%退款，可接受扣除旅游卡的工本费。

【案例十】用户投诉购买的“有道精品课”无法使用也没有交易记录

3月11日，“电诉宝”接到广西壮族自治区的张女士投诉称自己于2021年02月26日在有道精品课上的平台购买了英语四级全程班价格为299元。现在未到使用期限却不能正常使用该课程也无法观看甚至在APP上也找不到当初交易记录以及此课程任何相关内容导致现在也无法进行退款。

张女士表示自己耽误了很多时间和精力，之后客服给我的解释是因为APP课程迁移，但是我登录新的APP-网易云课堂依旧没有课程的显示。客服之后多次联系不上，打电话线上都试过依旧无果，张女士表示自己的诉求是能尽快解决此问题。

【案例十一】“旅划算”年卡服务遭用户质疑 668元“随住畅享卡”只能住一次？

2月24日，“电诉宝”接到刘女士投诉称，2020年8月15日在“旅划算”平台上花668元购买了“随住畅享卡”所谓的酒店一年免费住的服务，承诺有效期一年。购卡后预约酒店才知道，能预约的酒店极少，不到十家，根本不是他们之前承诺的几十家酒店。

在九月份定了杭州一家酒店后（总费用才两百元），从2020年的11月份开始就再也订不到任何酒店了。我先找商家反应，商家说系统升级，需等段时间，但现在已经2021年2月了，三个月后，还是订不到任何一家酒店。所有酒店所有时间都显示满员。再问，商家也不回复我。于是我找旅划算投诉，旅划算的客服要么就答非所问，要么也不回复，很明显是

与商家串通起来欺骗消费者。668 元，只用了两百块就再也订不到酒店，实在太过分了。

【案例十二】航空公司同意退票 “携程”被指始终以未批复为由推延

2021 年 3 月 25 日，内蒙古自治区的刘先生向“电诉宝”投诉称自己及家人于携程订购浙江长龙航空公司 2021 年 1 月 16 日赤峰至琼海的机票（共 4 人），此航班分两程，需在杭州中转，后因杭州至琼海航班取消，此程机票 1 月 13 日已全退。但赤峰至杭州票款 1 月 14 日部分退还，我后与长龙航空公司联系，公司同意全款退票，但余款 1642 元要由携程平台操作，本人无法直接操作，余款退还携程。自此多次与携程联系，携程始终以航空公司未批复为由推延，至今未果。现已近一月未接到携程任何回复。刘先生表示自己投诉的诉求是望通过电诉宝维权，退还余款 1642 元。

【案例十三】用户称“51talk”设置霸王条款逃避课时恢复问题

2 月 20 日，“电诉宝”接到陈女士投诉称，2017 年 1 月 17 日-12 月 16 日在 51talk 线上英语培训平台根据课程顾问的推销并谎称课时有效期可以根据实际情况进行延期的情况下共计花费人民币 39460 购买 48 单元课程，2019 年 12 月 12 日，课程余额还剩 52 节的情况下到期申请延期，在此过程中 51talk 在未进行通知和联系的情况下单方面关闭课程记录具体情况，账号仅显示购买记录且为不可查询状态。拨打电话无人工客服电话，线上客服反馈后偶有人工客服联系，如遇电话忙音未方便接听后续不再联系，不停线上反馈再等待且线上服务记录均无记录，多次反馈后给出课程延时方案。在按要求向某客服微信号提供约定的所需材料后仍不办理，单方面要求签署霸王条款方可延期，拒绝后该平台采取不理睬不回复不处理的态度，线上客服联系后均不处理，无任何人工客服渠道可联系处理该问题。

【案例十四】用户称“饿了么”取消自动续费仍扣费

2 月 27 日，“电诉宝”接到陈女士投诉称，自己本月初取消了饿了么会员自动续费，饿了么的官方阐明只要在饿了么取消自动续费或者在支付宝取消自动续费即可，但今日支付宝仍然扣除会员费，且饿了么并没有相应的会员服务。拨打人工客服进行投诉却无法拨通，以至于问题无法解决，扣款无法追回。

【案例十五】用户称“DaDa 英语”外教上课有意遮挡摄像头

2 月 19 日，“电诉宝”接到徐女士投诉称，2020 年 4 月在“DaDa 英语”上购买了 60

节外教主修课，查看课程回放时发现外教有刻意遮挡摄像头的行为，不完全统计，有 11 节课有这种现象，我认为暴露了 DaDa 英语在外教管理方面存在问题，课程的质量和孩子的学习效果无法保证，但 DaDa 英语的客服态度不好，不认为这种现象的危害有多么严重，而且拒绝退款，只是折合少量课时补偿。补偿不是关键问题，关键是 DaDa 英语没有正确的处理方式，我希望 DaDa 英语能够认识到自己管理上的不足和漏洞、做出相应的管理措施，并对受损害的家长做出合理的补偿。

四、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。

电诉宝
315.100EC.CN
电商维权直通车

投诉案例 曝光台 案例解读 法律求助 电商预警 微信投诉 自媒体爆料

电诉宝 全新升级 运行10年，对接近千家电商 1万+媒体采用，影响1亿+用户

在线投诉 进度查询 平台登录

真实姓名* 姓名 年龄* 性别*
所在地* 邮箱* example@qq.com 投诉对象* 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

网经社公司是中国电商行业的“Bloomberg”。运营网经社www.100EC.cn(电商门户)、网经社电子商务研究中心(智库)、电数宝(DT)、电融宝(FA)、电诉宝(315)等子平台，面向电商提供媒体/智库/平台三大系列、20余项专业产品服务。



网经社网站（100EC.CN）旗下拥有 100 多个电商细分频道、平台、分站，365 天/12 小时滚动发布国内外电商资讯，为全国电商用户提供全面、及时、专业的资讯，是国内首屈一指的电商门户入口。

公司总部位于杭州，系国内唯一拥有 A 股上市公司背景的服务电商产业链的第三方媒体、智库和平台，母公司在全国拥有 30 个分支机构，员工 1000 余人，市值近百亿，实力雄厚，是我国电商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，服务客户除覆盖各大电商上市公司、独角兽等“头部平台”和创业者外，还包括国家和各地政府部门，有口皆碑。



数据墙：

平均每天有 50-100 万人/次（PV），访问我们网经社电商门户网站

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 50 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、演讲的各类电商论坛、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+家中小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

（三）2010-2021 年度网经社电子商务研究中心报告发布计划

报告名称	年度	半年度	季度	月度
《全球电子商务数据报告》	√			
《中国电子商务市场监测数据报告》	√	√		
《中国电商人才状况调查数据报告》	√			
《中国电商上市公司数据报告》	√			
《中国新三板挂牌电商公司数据报告》	√	√		

《中国泛电商“独角兽”数据报告》	√	√		
《中国泛电商“千里马”数据报告》	√	√		
《2020年中国电商APP月活数据报告》				√

【零售电商类】

报告名称	年度	半年度	季度	月度
《中国零售电商市场监测数据报告》	√	√		
《中国社交电商发展报告》	√			
《中国二手电商市场数据报告》	√			
《中国农村电商市场数据报告》	√			
《中国生鲜电商市场数据报告》	√			
《中国汽车电商市场数据报告》	√			
《中国医药电商市场数据报告》	√			
《中国导购电商市场数据报告》	√			
《中国二手车电商市场数据报告》	√			
《中国社区团购市场数据报告》	√			
《中国家电电商市场数据报告》	√			
《中国美妆电商市场数据报告》	√			
《中国奢侈品电商市场数据报告》	√			
《中国母婴电商市场数据报告》	√			
《中国食品电商市场数据报告》	√			
《中国家居建材电商市场数据报告》	√			
《中国服装电商市场数据报告》	√			
《中国直播电商市场数据报告》				

【跨境电商类】

报告名称	年度	半年度	季度	月度
《中国跨境电商市场监测数据报告》	√	√		
《中国出口跨境电商市场数据报告》	√			
《中国进口跨境电商市场数据报告》	√			
《中国跨境电商服务商市场数据报告》	√			
《中国跨境支付市场数据报告》	√			
《中国跨境物流市场数据报告》	√			

【生活服务电商类】

报告名称	年度	半年度	季度	月度
《中国生活服务电商市场监测数据报告》	√	√		
《中国在线旅游（OTA）市场数据报告》	√			

《中国在线旅游市场数据报告》	√			
《中国共享经济市场数据报告》	√			
《中国网约车市场数据报告》	√			
《中国共享充电宝市场数据报告》	√			
《中国共享汽车市场数据报告》	√			
《中国在线外卖市场数据报告》	√			
《中国互联网家装市场数据报告》	√			
《中国互联网医疗市场数据报告》	√			
《中国互联网大健康市场数据报告》				

【产业电商类】

报告名称	年度	半年度	季度	月度
《中国产业电商市场数据报告》	√	√		
《中国大宗电商市场数据报告》	√			
《中国企业采购电商市场数据报告》	√			
《中国工业品电商市场数据报告》	√			
《中国快消品 B2B 市场数据报告》	√			
《中国钢铁电商市场数据报告》	√			
《中国塑化电商市场数据报告》	√			

【电商物流类】

报告名称	年度	半年度	季度	月度
《中国电商物流市场数据报告》	√			

【投融资类】

报告名称	年度	半年度	季度	月度
《中国电子商务投融资市场数据报告》	√	√	√	√
《中国生鲜电商行业融资数据报告》	√			
《中国二手电商行业融资数据报告》	√			
《中国汽车电商行业融资数据报告》	√			
《中国社交电商行业融资数据报告》	√			
《中国交通出行行业融资数据报告》	√			
《中国在线旅游行业融资数据报告》	√			

【电商权益类】

报告名称	年度	半年度	季度	月度
《中国电子商务用户体验与投诉监测报告》	√	√	√	√

《中国女性网络消费投诉数据与典型案例报告》	√			
《中国电子商务法律报告》	√			
《电商平台消费评级数据报告》	√			
《电商消费主题调查报告》	√			
《跨境电商消费投诉数据与典型案例报告》	√	√		
《二手车电商消费投诉数据与典型案例报告》	√			
《二手电商消费投诉数据与典型案例报告》	√	√		
《生鲜电商消费投诉数据与典型案例报告》	√	√		
《社交电商消费投诉数据与典型案例报告》	√	√		
《在线旅游消费投诉数据与典型案例报告》	√	√		
《在线外卖消费投诉数据与典型案例报告》	√			
《在线旅游消费投诉数据与典型案例报告》	√	√		
《电商物流消费投诉数据与典型案例报告》	√			
《母婴电商消费投诉数据与典型案例报告》	√			
《医药电商消费投诉数据与典型案例报告》	√			
《导购类电商消费投诉数据与典型案例报告》	√			

• **报告准则：**坚持客观性、全面性、权威性、专业性基础上，兼顾商业性，力求传播广泛性、各项效果超预期。

• **调研方法：**平台调研、平台评测、“神秘买家”抽查、供应商与合作伙伴调研、用户调查、政策研究、专家访谈、桌面研究、律师审查等。

• **数据来源：**一手调研数据、中心历史数据库、行业公开数据，以及中心合作伙伴、政府部门、科研机构、咨询公司、第三方数据监测工具、相关指数、中心采购数据等等。

• **发布渠道：**（1）网经社 www.100ec.cn 电商门户网站及《电商周刊》EDM 订阅用户（覆盖数百万电商行业用户）；（2）网经社入驻自媒体平台（覆盖数千万电商相关群体）；（3）3000+实名认证的记者库媒体采用（覆盖数亿级电商用户受众）。

• **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Q1中国电子商务用户体验与投诉监测报告》”。

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：2021年4月15日

官方公众号 ID :i100EC

（近40万+电商人都在看！）

网购投诉平台 ID :DSWQ315

（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)



网经社产品服务：<http://www.100ec.cn/Index/Wisproviders.html>

(扫码下载 PPT/EXCEL)

