

2021年6月

中国电子商务用户体验与投诉数据报告

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7月6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	5
(一) 投诉问题类型分布	5
(二) 投诉地区分布	5
(三) 投诉用户性别分布	6
(四) 投诉金额区间分布	7
三、典型投诉案例	8
(一) 零售电商	8
(二) 生活服务电商	12
四、关于我们	17
(一) 关于电诉宝	18
(二) 关于网经社	20
(三) 2020-2021 年度网经社电子商务研究中心报告发布计划	22

一、报告摘要

7月6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6月受理的全国100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6月中国电子商务用户体验与投诉监测报告》。（报告下载：<http://www.100ec.cn/zt/20215tsal/>）

报告涉及了综合零售电商（主要集中在**直播电商、二手电商、社交电商**）、生活服务电商（主要集中于**在线旅游、在线教育**）等领域。报告公布了《2021年6月全国电商投诉榜》、6月消费投诉数据及20家网络消费平台典型案例。

报告公布了《2021年6月全国电商投诉榜》，据悉，该榜单依据“电诉宝”6月份受理的全国100家网络消费平台真实海量用户投诉案例大数据显示：

投诉量**TOP10**依次为：拼多多、淘宝、京东、天猫、闲鱼、分期乐、走着瞧旅行、联联周边游、潭州教育、小红书；

排在第**11-30名**的是：学慧网、得物APP、一只船教育、飞猪、海豚家、丝芙兰、抖音、旅划算、快手、洋码头、饿了么、微盟、麦淘亲子、微店、小米有品、转转、考拉海购、店宝宝、微拍堂；

排在第**31-50名**的是：转转、红布林、中华会计网、微拍堂、深海教育、玩物得志APP、环球网校、寺库、爱彼迎、侠侣亲子游、恒企教育、德国BA保镖商城、有赞、苏宁易购、天公教育、亚马逊、一件、尚德在线教育美团、深海云课堂；

排在第**51-70名**的是：唯品会、小米商城、特步、拉趣网、微信商家、帮考网、当当、蘑菇街、万师傅、中国金币网上商城、英超海淘、达令家、找靓机、熊猫生活、顺丰优选、lazada\小鹅拼拼、支付宝、京师环宇、票牛；

排在第**71-90名**的是：永乐票务、猿辅导、滴滴出行、华硕商城、易果生鲜、可得眼镜网、新蛋网、realme、波奇网、86商城、学霸君1对1、86mall、1688、瓜瓜龙启蒙、心上、绘爱教育、大鹏教育、橙心优选、盒马鲜生、清北网校；

排在第**91-100名**的是：叮咚买菜、爱订不订、金鹰购、腾讯课堂、对啊、拍机堂、95

分球鞋交易平台、叽里呱啦儿童英语、顺电网上商城；



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](#)

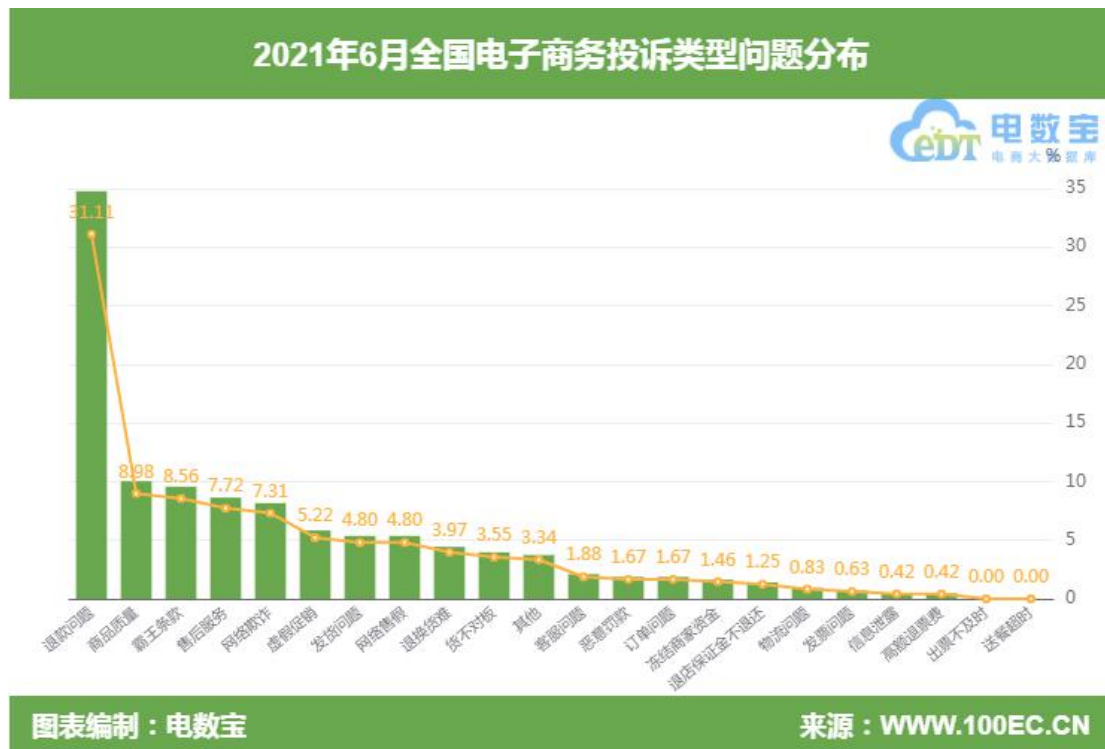
行业：全部

筛选：2021 6月

1 拼多多	2 淘宝	3 京东	4 天猫
5 闲鱼	6 分期乐	7 走着瞧旅行	8 潭州教育
9 联想周边游	10 小红书	11 飞猪	12 海豚家
13 一只船教育	14 得物APP	15 学慧网	16 丝芙兰
17 学慧网	18 洋码头	19 抖音	20 快手
21 饿了么	22 旅划算	23 小米有品	24 微盟
25 店宝宝	26 慧学韩语	27 微店	28 麦淘亲子
29 考拉海购	30 微拍堂	31 转转	32 红布林
33 中华会计网校	34 微拍堂	35 深海教育	36 玩物得志APP
37 环球网校	38 寺库	39 爱彼迎	40 侠侣亲子游
41 恒企教育	42 德国BA保课商城	43 有赞	44 苏宁易购
45 天公教育	46 亚马逊	47 一件	48 尚德在线教育
49 美团	50 深海云课堂	51 唯品会	52 小米商城
53 特步	54 拉趣网	55 微信商家	56 帮考网
57 当当	58 蘑菇街	59 万师傅	60 中国金币网上商城
61 英超海淘	62 达令家	63 找靓机	64 熊猫生活
65 顺丰优选	66 Lazada	67 小路拼拼	68 支付宝
69 京师环宇	70 票牛	71 永乐票务	72 猿辅导
73 滴滴出行	74 华硕商城	75 易果生鲜	76 可得眼镜网
77 新蛋网	78 realme	79 波奇网	80 86商城
81 学霸君1对1	82 86mall	83 1688	84 瓜瓜龙启蒙
85 心上	86 绘爱教育	87 大鹏教育	88 橙心优选
89 盒马鲜生	90 清北网校	91 叮咚买菜	92 爱订不订
93 金鹰购	94 中国金币网上商城	95 腾讯课堂	96 对啊
97 拍机堂	98 95分球鞋交易平台	99 叽里呱啦儿童英语	100 顺电网上商城

二、整体数据

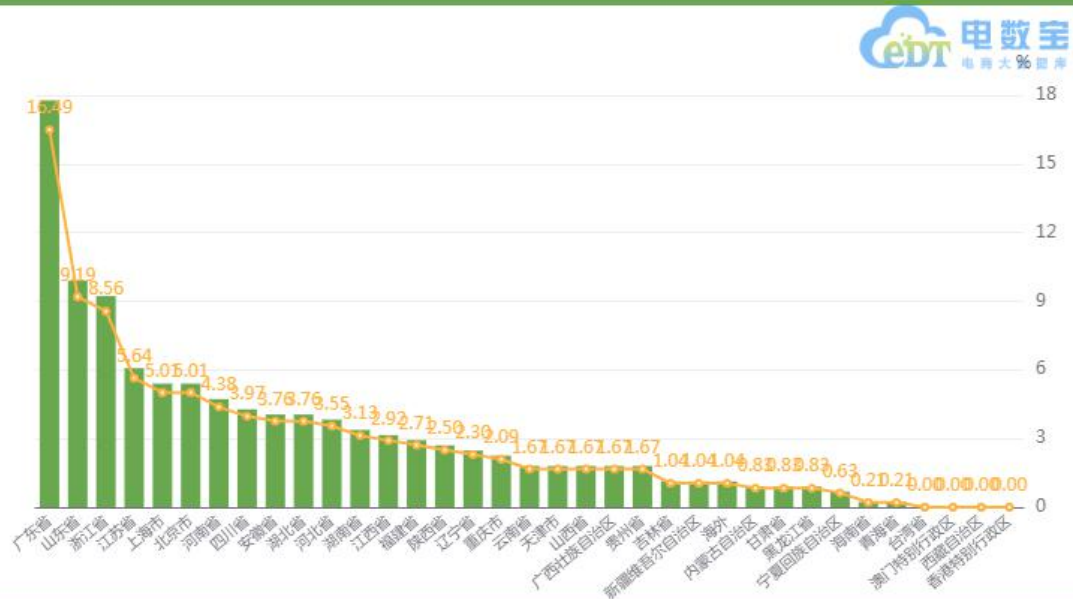
（一）投诉问题类型分布



据“电诉宝”显示，2021年6月全国网购用户投诉问题类型排名前十的依次为：**退款问题**（31.11%）、**商品质量**（8.89%）、**霸王条款**（8.56%）、**售后服务**（7.72%）、**网络诈骗**（7.31%）、**虚假促销**（5.22%）、**发货问题**（4.80%）、**网络售假**（4.80%）、**退换货难**（3.97%）、**货不对板**（3.55）。

（二）投诉地区分布

2021年6月全国电子商务投诉地区分布



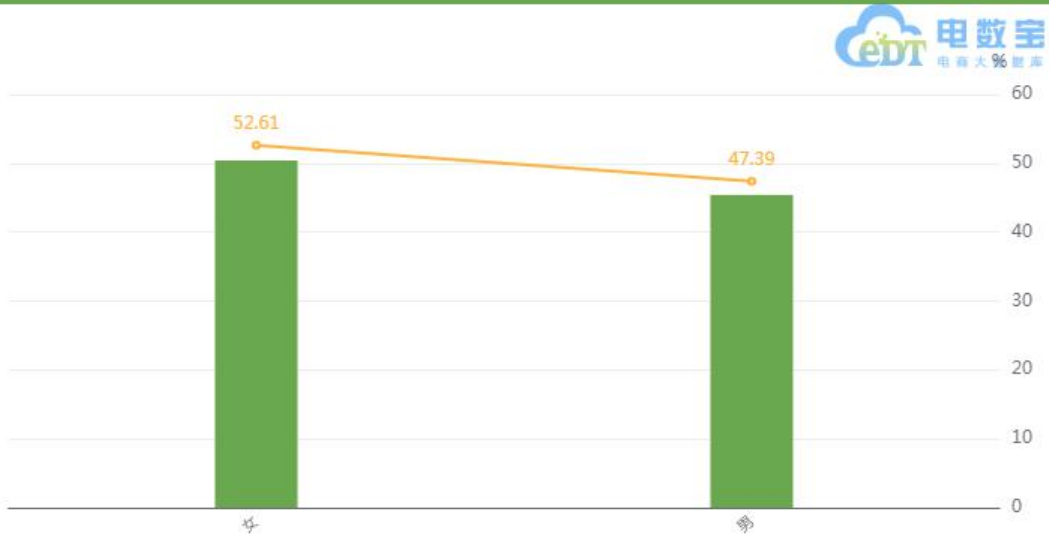
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

6月份“电诉宝”受理投诉用户聚集地区TOP20依次为广东省、山东省、浙江省、江苏省、上海市、北京市、河南省、四川省、安徽省、湖北省、河北省、湖南省、江西省、福建省、陕西省、辽宁省、重庆市、云南省、天津市、陕西省。

（三）投诉用户性别分布

2021年6月全国电子商务投诉性别分布



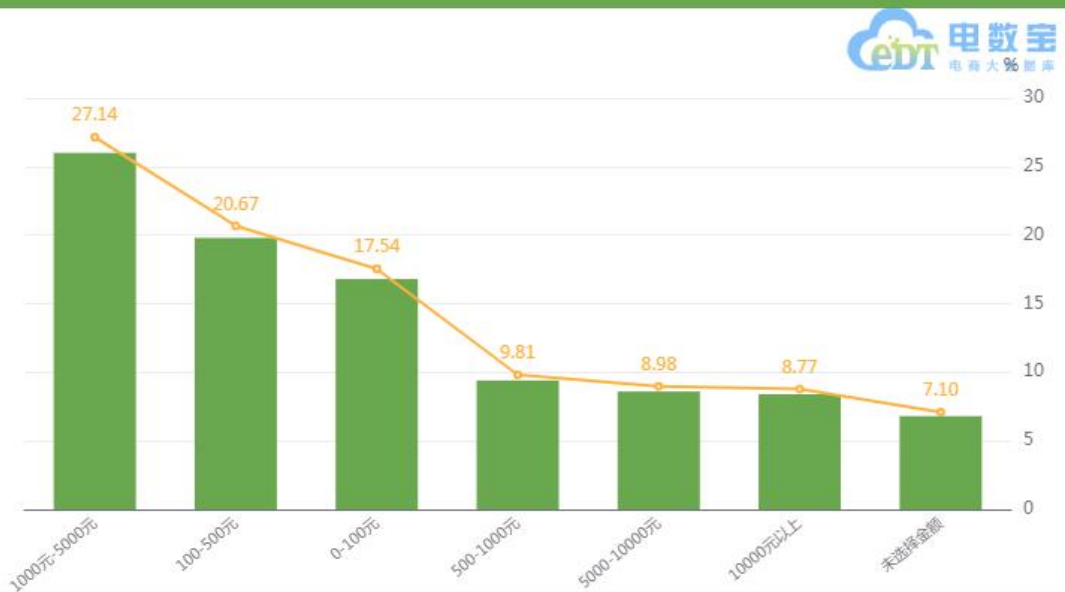
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，6月份女性用户投诉比例为**52.61%**，男性用户投诉比例为**47.39%**。

(四) 投诉金额区间分布

2021年6月全国电子商务投诉金额占比



图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，6月份投诉金额分布主要集中在1000-5000元（27.14%）、100元-500元（20.67%）、0-100元（17.54%）、500-1000元（9.81%）、5000-10000元（8.98%）、10000元以上（8.77%）、未选择金额（7.10%）。

三、典型投诉案例

（一）零售电商

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

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 6月

1 拼多多	2 淘宝	3 京东	4 天猫
5 闲鱼	6 小红书	7 海豚家	8 丝芙兰
9 洋码头	10 抖音	11 快手	12 小米有品
13 店宝宝	14 微盟	15 微店	16 转转
17 考拉海购	18 红布林	19 微拍堂	20 寺库
21 苏宁易购	22 小米商城	23 德国BA保镖商城	24 特步
25 一件	26 亚马逊	27 唯品会	28 有赞
29 英超海淘	30 达令家	31 蘑菇街	32 当当
33 熊猫生活	34 找靓机	35 一品威客	36 拍机堂
37 95分球鞋交易平台	38 顺电网上商城	39 86mall	40 米家
41 华硕商城	42 Lazada	43 中国金币网上商城	44 新蛋网
45 金唐购	46 优购	47 海淘免税店	48 顺丰优选
49 易果生鲜	50 波奇网	51 盒马鲜生	52 叮咚买菜
53 橙心优选	54 可得眼镜网		

在零售电商领域，据“电诉宝”受理用户维权案例，我们将从中选取十大典型投诉案例，

涉及小红书、闲鱼、海豚家、抖音、亚马逊、寺库、快手、洋码头、红布林、转转。

2021年6月零售电商十大典型投诉案例		
时间	平台	案例
6月20日		“小红书”购物遇漏发 申请补发无人回应
6月13日		“闲鱼”购买裙子 到期未到货疑遭诈骗
6月1日		擅自修改会员权益且需跳转第三方 用户投诉“海豚家” 领取会员困难
6月15日		“抖音”主播引导用户私下交易 货未到齐投诉反遭拉黑
6月20日		亚马逊”购物一个月未到货 申请退款杳无音信
6月29日		“寺库”仓促出具鉴定结果 消费者怀疑其鉴定资质
6月13日		“快手”购买钟表 事后发现平台涉嫌虚假宣传
6月19日		“洋码头”鞋子疑似存在质量问题 用户申请换货遭拒
6月27日		“红布林”买包磨损严重 申请退款平台拒绝
6月4日		用户投诉“转转”卖家冒充客服 要求私下退货 收到后只退一半引不满

图表编制：电诉宝 数据来源：315.100EC.CN

【案例一】“小红书”购物遇漏发 申请补发无人回应

6月20日，浙江省的周女士向“电诉宝”投诉称自己于2021年6月15日在小红书购买了FOYOO海外美妆集合店后买了倩碧黄油和悦木之源祛痘凝胶，但收到货发现商品漏发，悦木之源没有发，只收到了倩碧黄油，找客服无人回复。目前周女士的诉求是让商家补发商品。

【案例二】“闲鱼”购买裙子 到期未到货疑遭诈骗

6月13日，陕西省的何女士向“电诉宝”投诉称自己于2021年5月1日在闲鱼购买了

裙子，但是卖家不发货而且不退款。何女士说道在购买之后，卖家给自己发了两个链接，其中一个定金链接一个是尾款链接，自己都付了之后卖家又让自己点击确认收货。截止到投诉为止，何女士表示自己一直都没有收到货物，而且自己在闲鱼上给商家发消息也发不出去，联系商家本人的QQ也无人回应。何女士认为这种行为就是欺诈，平台不应该坐视不管。目前何女士的诉求是希望平台能够介入调查并把自己被骗的钱追回来。

【案例三】擅自修改会员权益且需跳转第三方 用户投诉“海豚家”领取会员困难

6月1日，浙江省的高先生向“电诉宝”投诉称“海豚家”擅自修改会员权益且需跳转第三方，导致自己领取会员困难。浙江省的高先生于2020年12月通过联联周边游购买了一年的“海豚家”会员，该会员的初始权益是每个月16个产品可以任意领取1个，最高可领取12个。但是高先生发现在连续领取了3个月腾讯视频会员权益后，“海豚家”在2021年3月擅自修改会员权益，将其改为每种产品会员在有效期内仅可领取一次。高先生认为“海豚家”的此举侵犯了自己作为消费者的合法权益。不仅如此，高先生还发现“海豚家”从2021年5月起就擅自修改了会员权益领取方式，将开始的“海豚家”内直接领取改为了跳转到第三方平台“3655淘券”内领取，并且还需要在领取页面登记自己的姓名、身份证号和手机号。高先生认为平台的这种行为也是违规行为。目前高先生的诉求是希望“海豚家”能够停止获取消费者身份信息的违规行为并且恢复自己之前的会员权益。

【案例四】“抖音”主播引导用户私下交易 货未到齐投诉反遭拉黑

6月15日，湖南省的刘先生向“电诉宝”投诉称自己于2021年6月3日在抖音平台玉翁珠宝直播间（抖音号hua1978632）购买了碧玉手链子和黄沁小佛公共二件物品，截止到投诉前刘先生只收到碧玉手链子，没有收到黄沁小佛公。刘先生还谈到该平台主播为了逃避监管，引导用户私下进行微信交易。刘先生还表示自己联系直播间客服微信要求退款时就被客服找各种借口搪塞，自己进入玉翁珠宝直播间就被拉黑和禁言。目前刘先生的诉求是希望平台的主播能够给予自己退款服务。

【案例五】“亚马逊”购物一个月未到货 申请退款杳无音信

6月20日，上海市的许女士向“电诉宝”投诉称，自己于2021年5月11日在亚马逊中国购买一个yoda，但是直到目前她依旧没有收到货物。许女士表示已经一个多月，货还没有送到自己这里，自己也没有办法办理退货，感到很失望。许女士海提到自己另有4个订单

在5月中旬办理退货后，至今任然没有收到退款。目前许女士的诉求是希望平台能够给自己进行退款服务。

【案例六】“寺库”仓促出具鉴定结果 消费者怀疑其鉴定资质

6月29日，北京市的鑫女士向“电诉宝”投诉称自己于6月29日在寺库奢侈品APP上花49元购买了鉴定了一款PRADA包包的服务，因为自己是第一次使用鉴定APP所以就是根据提示拍了几张照片上传至该平台，随后该平台的鉴定师也不管照片是否清晰仅在1分钟内就鉴定该商品与正品不符，而且也未说明假的依据。鑫女士说自己之后又在多个平台鉴定，经过与鉴定师的长时间沟通该商品鉴定为正品，因此鑫女士认为该平台根本就不具备检测奢侈品的资质。鑫女士表示自己找到平台客服退款，但是都没有回复。目前鑫女士的诉求是希望平台能够给自己退款。

【案例七】“快手”购买钟表 事后发现平台涉嫌虚假宣传

6月13日，山东省的师先生向“电诉宝”投诉称自己于6月9日在快手平台购买机械名品的小店内主播推荐的罗飞度钟表。该主播在直播间内表示此钟表在全国各地都有实体店在进行售卖，但是师先生在购买后在地图中并未查询到本地实体店信息。询问售后客服，客服让师先生去官网查询，但师先生在官网也未见相关信息，再到快手上问客服，客服一直就不回复，而且也不发货且将师先生拉黑至黑名单。师先生发现问题第一时间和快手官方人工客服进行了反馈，让他们帮助自己问下青岛地区线下检验实体店铺在哪并处理自己的问题，但是快手官方人工客服说不在处理范围。目前师先生的诉求是希望自己的问题能得到有关平台的处理和解决。

【案例八】“洋码头”鞋子疑似存在质量问题 用户申请换货遭拒

6月19日，浙江省的何女士向“电诉宝”投诉称自己于2021年3月28日在洋码头跨境电商平台，购买一双nike运动鞋，在穿了两周左右后发现鞋子出现网面破裂严重的情况。何女士与商家沟通，商家坚持自己做的是正品，并且反馈只可以给到40元的补偿。何女士表示自己后来与洋码头客服沟通此事，客服表示订单已过了维权期，不予受理。何女士认为是因为工作忙，所以才错过了维权期。目前何女士的诉求是希望商家可以换货。

【案例九】“红布林”买包磨损严重 申请退款平台拒绝

6月27日，上海市的苏女士向“电诉宝”投诉称自己于2021年6月13日在红布林电商平台购买YSL黑银邮差包大号，花费了8116元。6月19日收货后苏女士发现包两边侧面皮质存在明显差异，一边皮质明显较新且有线头，一边皮质磨损严重，苏女士认为该包的情况不符合平台对该产品95新的描述(平台对95新的定义是：少量使用痕迹，整体状态良好)。苏女士经过与客服多轮沟通后申请中检，并且另外支付了80元鉴定费用。但是苏女士认为该鉴定结果并未对包侧面细节拍照，也未就该包是否为正品进行说明，因此自己不认可该鉴定结果。苏女士要求平台直接退款，而平台拒绝退货退款。目前苏女士的诉求是希望平台可以全额退款。

【案例十】用户投诉“转转”卖家冒充客服 要求私下退货 收到后只退一半引不满

6月4日，广东省的黄女士向“电诉宝”投诉称自己5月27号晚上21点55分在转转平台上花费金额3270元买了台苹果11promax，要求退款却被告知只能退一半。黄女士称卖家半夜联系自己并谎称是转转平台客服，由于是第一次在转转平台买东西，导致自己在此种疏于防范的情况下买到了一台问题机。在收到货后，黄女士发现手机存在问题并联系卖家退货退款。黄女士和卖家协商要求走平台退货退款，但是被卖家拒绝了。卖家要求私下退款，但是在收到货后却只退了黄女士1850元，也就是扣掉了1420元。黄女士表示该商品支持7天无理由的，既然自己将手机完好无损的退给卖家了，那么卖家就没有理由扣掉自己的钱。黄女士报警，警察表示这是经济纠纷，要黄女士联系平台，但平台则要求黄女士报警。目前黄女士的诉求是希望能够追回自己被扣除的货款。

(二) 生活服务电商



- 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 6月

1	走着瞧旅行	2	潭州教育	3	联联周边游	4	飞猪
5	一只船教育	6	学慧网	7	旅划算	8	饿了么
9	麦淘亲子	10	中华会计网校	11	环球网校	12	爱彼迎
13	拉趣网	14	侠侣亲子游	15	美团	16	恒企教育
17	深海云课堂	18	万师傅	19	帮考网	20	票牛
21	永乐票务	22	滴滴出行	23	58同城	24	keep
25	世纪佳缘	26	海风教育	27	vip陪练	28	清北网校
29	学霸君1对1	30	叽里呱啦儿童英语	31	对啊	32	腾讯课堂
33	51Talk	34	尚德机构	35	蚂蚁短租	36	周末酒店
37	动因体育						

(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。

在生活服务领域，据“电诉宝”受理用户维权案例，我们将从中选取十大典型投诉案例，涉及走着联联周边游、走着瞧旅行、飞猪、学慧网、麦淘亲子、旅划算、饿了么、环球网校、58同城、恒企教育。

2021年6月生活服务十大典型投诉案例

时间	平台	案例
6月30日	 联联周边游 LIAN LIAN TRAVEL AROUND	套餐过期未使用申请退款 “联联周边游” 回应需扣除三成
6月24日	 走着瞧 travel around	疫情原因无法出行 “走着瞧旅行” 拒绝退票
6月6日	 飞猪	因疫情机票无法使用申请退税费 用户投诉 “飞猪” 以过期为由拒绝退税费
6月3日	 学慧网 收获的不止一本证书	“学慧网” 办理了专本连读 申请退学退款无人回应
6月24日	 麦淘亲子 maitao.com	用户购票信息填写错误 “麦淘亲子” 客服强硬拒绝更改
6月27日	 旅划算	“旅划算” 洗衣套餐过期不提醒 用户逾期未使用不退款
6月2日	 饿了么	用户投诉 “饿了么” 商家未制作外卖 订单虚假送达引不满
6月13日	 环球网校 移动学习 职达未来 hqwx.com	“环球网校” 被指网络欺诈 用户控诉知情权被侵犯
6月16日	 58同城	“58” 同城涉嫌违规冻结用户账号 剩余简历点无法退费
6月5日	 恒企教育	“恒企教育” 被指凭空捏造国家政策诱导报名 要求退款不予受理

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

【案例一】套餐过期未使用申请退款 “联联周边游” 回应需扣除三成

6月30号，上海市的郑女士向“电诉宝”投诉称自己于2021年4月在联联周边游购买了一些套餐，因为过期未使用所以申请退款，但致电客服得到的回应均表示要扣除30%手续费。郑女士表示自己在购买界面并没有发现类似的条款，因此觉得平台并没有对自己尽到告知的义务。郑女士还表示自己以前的购买情况和这类似也得到了全额退款，现在出现的这个条款完全就是霸王条款。目前郑女士的诉求是希望平台可以对自己进行全额退款。

【案例二】疫情原因无法出行 “走着瞧旅行” 拒绝退票

6月24日，江西省的彭女士向“电诉宝”投诉称，自己于2020年在无锡走着瞧旅行社购买了3张云南游599*3+3张海南游799*3合计4194元，春节因为疫情没有出行，后来2020上半年一直关停、无法预约，所以一直未能出行。由于还是有疫情影响，一直没有使用，所以彭女士希望商家可以进行退款，但是商家拒绝。彭女士觉得自己作为消费者的权益受到了严重的侵害，目前彭女士的诉求是商家能够进行退款。

【案例三】因疫情机票无法使用申请退税费 用户投诉“飞猪”以过期为由拒绝退税费

6月6日，山东省的邵女士向“电诉宝”投诉称自己在“飞猪”平台购买了从仁川到青岛的往返机票合计917元，但是由于疫情原因，邵女士最终并没有使用该机票。后来邵女士联系客服要求退费，而客服则表示由于过期不能进行退费。之后邵女士联系客服要求退税费，但客服依旧以过期为由拒绝退费。邵女士表示自己另外半程的机票由于疫情原因过期都可以进行退税费，为什么飞猪的就不可以呢？目前邵女士的诉求是希望“飞猪”能够退税费。

【案例四】“学慧网”办理了专本连读 申请退学退款无人回应

6月3日，山东省的薛先生向“电诉宝”投诉称自己于2021年3月22号听从了销售的话在“学慧网”办理了专本连读业务，一共缴纳10800元。由于一直没有达到薛先生的要求，所以薛先生从2021年6月就想退款了。但是发现“学慧网”服务态度发生巨大改变变得十分恶劣，比如销售人员不接电话也不回信息，而且打电话也转不了人工客服。薛先生认为客服这样不理不睬的态度就证明之前是赤裸裸地欺诈行为。薛先生认为“学慧网”的行为已经严重妨碍到自己的学历提升了，所以希望能够得到有关部门的帮助。目前薛先生的诉求是希望“学慧网”能够进行退学退款。

【案例五】用户购票信息填写错误 “麦淘亲子”客服强硬拒绝更改

6月24日，上海市的温女士向“电诉宝”投诉称自己于2021年6月23日在麦淘亲子购买了4张成人迪士尼乐园票，选择时间是6月25日但是最终下单默认是6月24日。当自己返回购买儿童票时发现错误，第一时间联系客服但客服不在线，等到第二天客服上班第一时间联系客服更换时间，客服很强硬回答不给予退换。温女士表示4张票1911元对于自己这种消费者来说并不是个小数目，因为亲戚24号不能来就这样损失了，自己不能接受。温女士还说到自己后期有投诉过，再联系麦淘亲子客服得到的回复可以更换票价高的周末票，

但是周末下雨，而且票是实名制购买的无法转卖。面对上面这些情况，温女士表示自己的心很疲惫。目前温女士的诉求是希望平台能够让自己退款。

【案例六】“旅划算”洗衣套餐过期不提醒 用户逾期未使用不退款

6月27日，湖北省的邓女士向“电诉宝”投诉称自己于2021年2月24日在旅划算电商平台，实付79元购买伊斯曼洗衣套餐A服务，有效期显示截止到5月31日。之后邓女士由于忘记了截止时间，因此未在5月31日前预约使用，联系客服，得到回复称该洗衣套餐逾期即不能使用并且不能退款。邓女士表示虽然购买说明里的确有写逾期作废，但是商家没有尽到提醒的职责，而且自己并没有使用，也就是说商家并没有成本损失，因此认为逾期未消费不退款纯粹属于霸王条款。目前邓女士的诉求是希望商家退费。

【案例七】用户投诉“饿了么”商家未制作外卖 订单虚假送达引不满

6月2日，辽宁省的高女士向“电诉宝”投诉称自己于6月1日20:13下单商家外卖，商家于20:18手动接单，系统预计送达时间为20:53，但该商家于20:54（既订单配送超时后）致电本人说忘做了问咋办。高女士认为商家为了规避拒单对店铺造成的影响选择接单，但是接单后消极应对在订单已经超时才致电客户浪费了消费者宝贵的时间也影响了本人正常用餐进度，出于以上考虑既然商家没诚意交易，高女士对商家说那你别做了，但由于商家个人原因理应由商家取消订单，可该商家随后二次致电骚扰本人，由于饿了么平台规定该情况下商家取消订单的行为在平台会有负面影响故本人猜测商家二次致电意图为怂恿消费者取消订单所以本人选择拒接，但商家非但没有取消订单却于6月1日23:54点击订单已送达，可截止6月2日12:00本人并未收到货，商家收钱不发货是既定事实，高女士认为此行为涉嫌构成网络欺诈。

【案例八】“环球网校”被指网络欺诈 用户控诉知情权被侵犯

6月13日，江苏省的李女士向“电诉宝”反映称自己于2020年9月20日在环球网校APP上，缴费报考健康管理师（三级），出现网络欺诈的问题。侵犯了消费者的真情知悉权和公平交易权。李女士表示自己的诉求是：要求对方全额退款并给予适当补偿，当时准备报名时，特地跟网校老师讲自己是学服装的，中专毕业的，她说是可以报考的，考2021年4月批次的（还说这是最后一批条件放宽报考了）。而且说这个学费2990元的费用是包含了从报名开始一直到拿到证书的所有费用，是一次性收取的，承诺这个费用之后肯定不会再有任何的二次收费。李女士称现在网校一直说，因为疫情关系，考试推迟了。6月初询问时，

还说再等通知，不知道具体考试时间，6月11号又说让再加1000元，可以参加7月3号的线上考试，证书只是岗位能力培训证书，并不是当初她们说的职业技能证书，含金量要低很多。6月12号到江苏预防医学会官网查，显示5月28号的时候，就已经发了公告，通知职业技能的7月18号可以考试。李女士再去咨询网校时，直接说让其自主报名。李女士表示更可笑的是负责报名考试的老师直接将自己微信拉黑，这跟当初报名时的承诺完全不一样，这是典型的欺诈。

【案例九】“58”同城涉嫌违规冻结用户账号 剩余简历点无法退费

6月16日来自湖南的刘女士向“电诉宝”投诉称自己于2021年4月16日在58同城购买了188元简历点用于门店招聘，58同城于2021年4月20日冻结了刘女士的帐号，此后便无法使用之前购买的简历点。刘女士找客服几次申诉，被告知账号被封禁的原因是招聘范围与门店经营范围不符。刘女士表示自己是帮另外一家店招聘，因为不懂平台规则所以才这样违规了，后来自己也上传了另一家店的营业执照，但是还是不能解决帐号冻结的问题。之后刘女士提出让58同城把剩余没有使用的简历点退费给自己，客服则告诉刘女士简历点是虚拟商品所以不能退费。刘女士现在诉求是希望58同城将剩余简历点退费给自己。

【案例十】“恒企教育”被指凭空捏造国家政策诱导报名 要求退款不予受理

6月5日，贵州省的林先生向“电诉宝”投诉称他想报考大专工商企业管理专业，在百度网站了解到了恒企教育，6月2日恒企教育招生老师联系到自己说报名费5280元，林先生表示因为考虑到没有存款和稳定收入打算放弃，后面招生老师说初中学历在这次报考过后教育局会有改革不能升大专，次日招生老师联系说如果不报考以后都没有机会报名自考大专，林先生随即出发前往贵阳恒企教育分公司报名，首付百分之十528元，有钱花平台贷款4752元。林先生称6月4日经过查询教育局并没有发文有此政策改革，由于工作问题和家庭原因需要退款，并及时联系招生老师和贵阳恒企教育工作人员，工作人员让其找招生老师，去找招生老师她不给予退款以霸王条款约推辞不给予退款，林先生希望相关部门能够及时处理。

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。



在线投诉	进度查询		平台登录		
真实姓名*	<input type="text" value="姓名"/>	年龄*	<input type="text" value=""/>	性别*	<input type="text" value=""/>
所在地*	<input type="text" value=""/>	邮箱*	<input type="text" value="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。

(二) 关于网经社

浙江网经社信息科技有限公司有着近20年历史，旗下运营有：网经社(电商门户)、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，并致力于打造“中国领先的电商产业链综合服务商”。

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) 2020-2021 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》	√			
《中国在线外卖市场数据报告》	√			
《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》	√			
《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》	√			
《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》	√			

• **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6月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7月6号

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)

