

2020年（上）

中国跨境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
电商投诉大数据

发布时间：2020年9月7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、报告数据 | 4 |
| (一) 投诉领域分布 | 4 |
| (二) 投诉用户性别金额分布 | 5 |
| (三) 投诉地区分布 | 7 |
| (四) 投诉问题类型分布 | 7 |
| 三、典型案例 | 8 |
| 【典型案例一】“海狐海淘” | 8 |
| 【典型案例二】“小红书” | 13 |
| 【典型案例三】“洋码头” | 17 |
| 【典型案例四】“海淘1号” | 21 |
| 【典型案例五】“亚马逊” | 26 |
| 【典型案例六】“丰趣海淘” | 31 |
| 【典型案例七】“Feelunique” | 35 |
| 【典型案例八】“寺库” | 39 |
| 【典型案例九】“德国W家” | 43 |
| 【典型案例十】“海豚家” | 47 |
| 【典型案例十一】“考拉海购” | 51 |
| 【典型案例十二】“全民海淘” | 55 |
| 【典型案例十三】“海淘免税店” | 59 |
| 【典型案例十四】“德国BA保镖商城” | 64 |
| 【典型案例十五】“天猫国际” | 67 |
| 【典型案例其他】Bonpont、55海淘、别样海外购、英超海淘、莎莎网、宝贝格子、AC派、86mall、洋葱、速卖通、万里目、欧洲生活购、聚美优品、西集网、WRURU... | 72 |
| 四、关于我们 | 76 |
| (一) 关于电诉宝 | 76 |
| (二) 关于网经社 | 78 |
| (三) 报告发布计划 | 80 |

一、报告数据

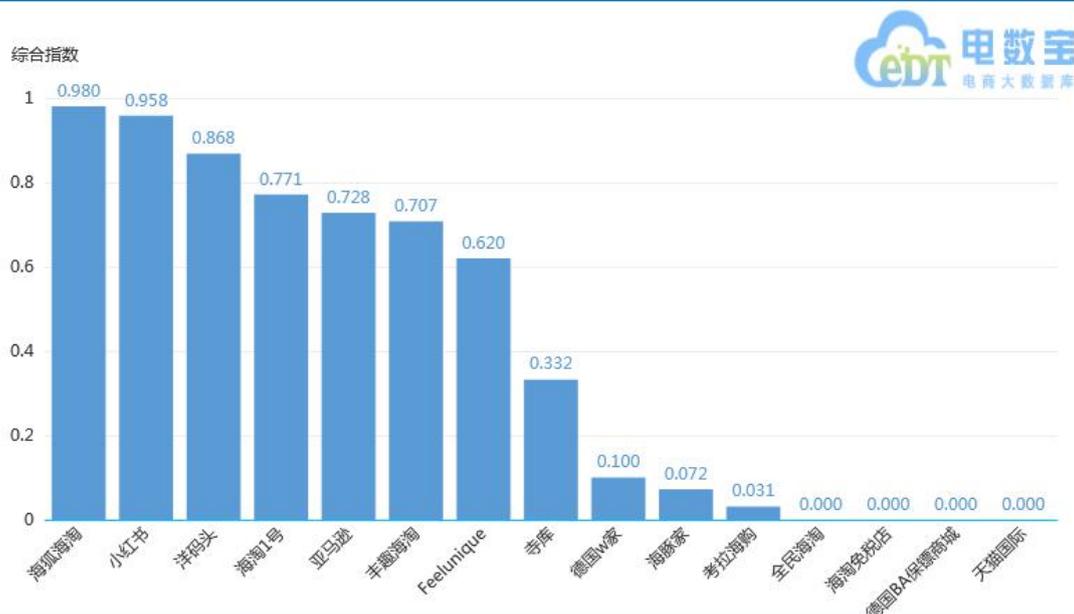
据国内知名电商智库网经社电子商务研究中心发布《2019年度中国跨境电商市场数据监测报告》显示，2019年中国跨境电商市场规模达10.5万亿元，较2018年的9万亿元同比增长16.66%。跨境电子商务在发展过程中不可避免地会遇到客户投诉，**跨境商品真假难辨、流通信息不透明、物流慢、退换货困难**等一系列问题也困扰着消费者，也是跨境电商平台在提升用户体验方面必须跨越的门槛。

9月7日，依据国内电商专业消费调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）2020年上半年受理的全国**435家**电商平台海量用户消费纠纷案例大数据，“一带一路”TOP10影响力智库网经社电子商务研究中心发布了《2020年(上)中国跨境电商消费投诉数据与典型案例报告》。

2020年上半年“电诉宝”受理投诉中涉及的跨境电商平台有海狐海淘、小红书、洋码头、海淘1号、亚马逊、丰趣海淘、Feelunique、寺库、德国W家、海豚家、考拉海购、全民海淘、海淘免税店、德国BA保镖商城、天猫国际、Bonpont、WRURU、55海淘、别样海外购、英超海淘、莎莎网、宝贝格子、AC派、86mall、洋葱、速卖通、NZH跨境平台、虾皮(shopee)、万里目、欧洲生活购、蜜芽、聚美优品、babymarkt、西集网。此前，Wish、羊贝比海淘、爱飞海淘、澳洲直邮、铭瑄海淘、敦煌网、东方全球购、人人海淘、冰冰购、波罗蜜等也接到消费者的投诉。其主要问题集中为**退款难、网络售假、发货问题、货不对板、售后服务差**。

其中，海狐海淘、小红书、洋码头、海淘1号、亚马逊、丰趣海淘、Feelunique、寺库、德国W家、海豚家、考拉海购、全民海淘、海淘免税店、德国BA保镖商城、天猫国际15家跨境电商消费投诉数据及典型案例被披露。

2020年上半年跨境电商消费评级指数对比



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

评级划分由综合指数高低决定，不建议下单 $\in [0, 0.4)$ ，谨慎下单 $\in [0.4, 0.75)$ ，建议下单 $\in [0.75, 1.0]$ 。

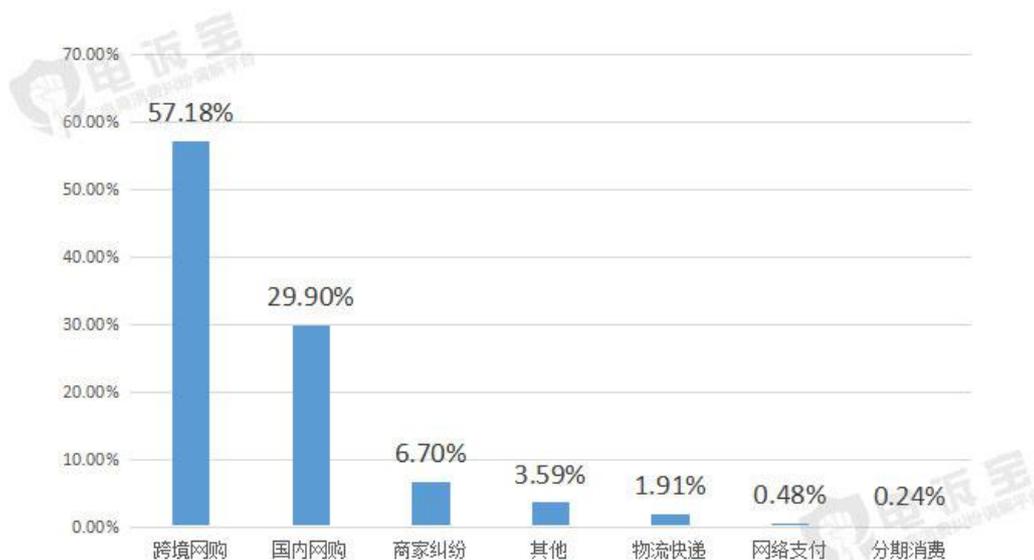
据“电数宝”电商大数据库（DATA.100EC.CN）显示，海狐海淘、小红书、洋码头、海淘1号获“建议下单”评级；亚马逊、丰趣海淘、Feelunique获“谨慎下单”评级；寺库、德国W家、海豚家、考拉海购、全民海淘、海淘免税店、德国BA保镖商城、天猫国际均获“不建议下单”评级，在受理平台移交的用户投诉，平台反馈率、回复时效性、用户满意度相对较低，需积极受理第三方移交督办的全国各地用户投诉线索并第一时间相应、及时反馈，努力提高售后服务水平和口碑。

据悉，消费评级指数依据反馈率、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。

二、报告数据

（一）投诉领域分布

2020年（上）跨境电商投诉领域分布



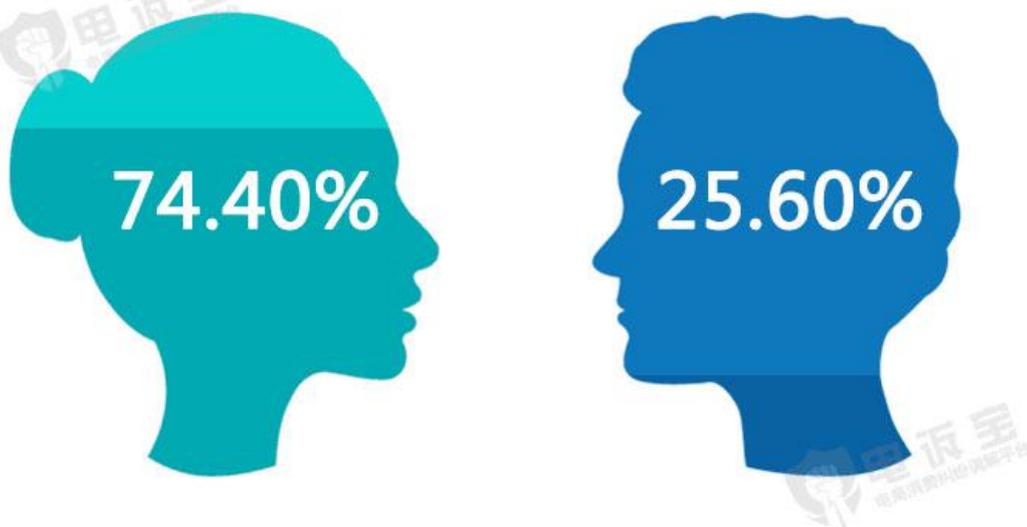
图表编制：电诉宝（电子商务消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

2020年上半年期间，跨境电商的用户投诉领域主要集中在跨境网购、国内网购、商家纠纷，占比分别为57.18%、29.90%、6.70%。

（二）投诉用户性别金额分布

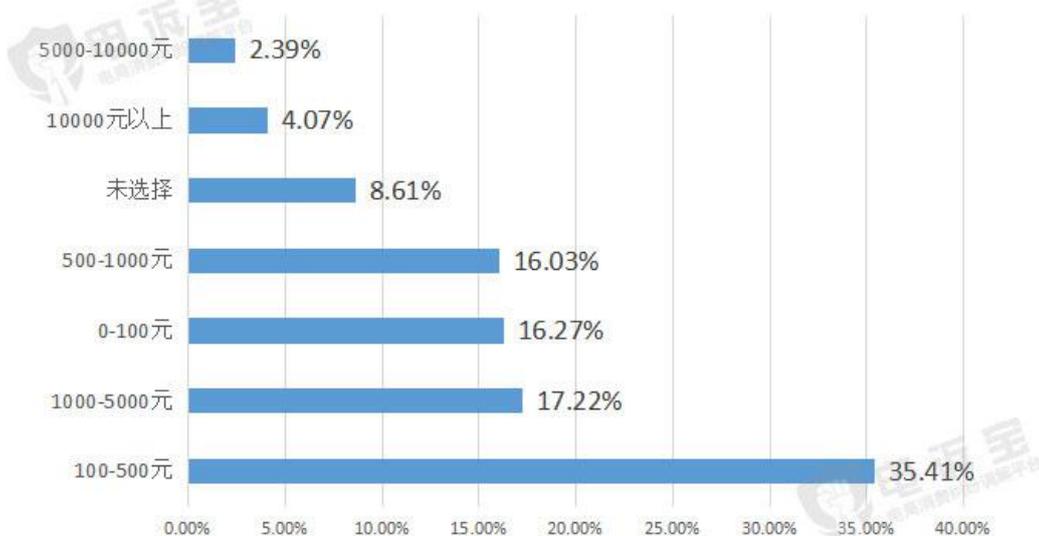
2020年（上）跨境电商投诉用户性别分布



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

2020年（上）跨境电商投诉金额分布



图表编制：电诉宝（电子商务消费纠纷调解平台）

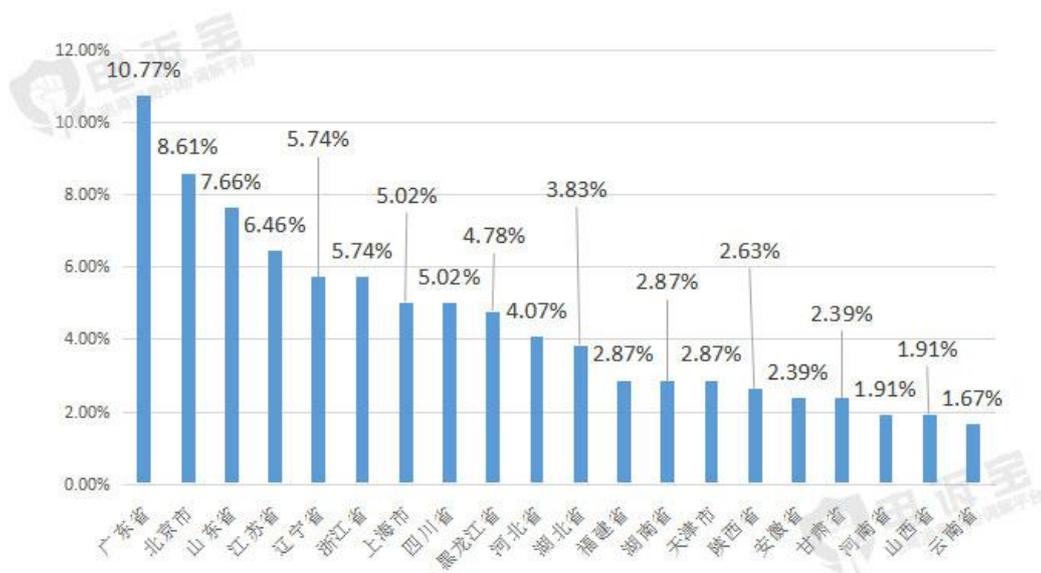
数据来源：WWW.100EC.CN

2020年上半年期间，投诉跨境电商的用户性别占比分别为男性（25.60%）、女性

(74.40%)；投诉金额区间前三依次为100-500元区间(35.41%)、1000-5000元(17.22%)、0-100元(16.27%)。

(三) 投诉地区分布

2020年(上)跨境电商用户投诉地区分布



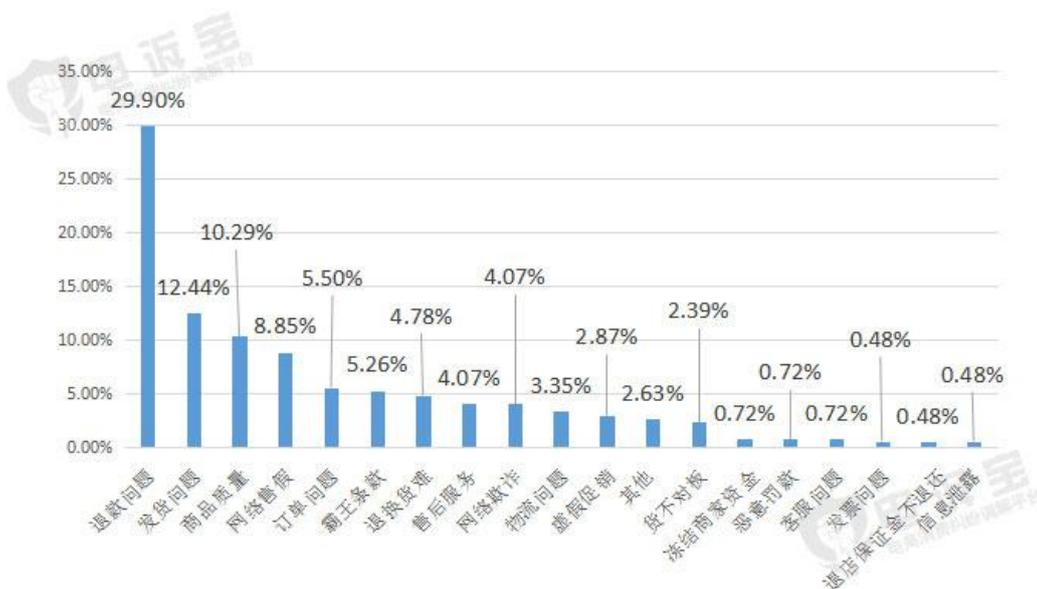
图表编制：电诉宝（电子商务消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

2020年上半年期间，投诉跨境电商的用户集中地前三依次为广东省、北京市、山东省，占比分别为10.77%、8.61%、7.66%。

(四) 投诉问题类型分布

2020年（上）跨境电商投诉问题类型分布



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

据国内电商专业消费调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）受理用户维权案例显示，退款问题、发货问题、商品质量、网络售假等是2020年上半年期间跨境电商投诉的主要问题。

三、典型案例

【典型案例一】“海狐海淘”

上半年投诉数据



据“电数宝”电商大数据数据库（DATA.100EC.CN）显示，2020年（上）杭州淘粉吧网络技术股份有限公司旗下“海狐海淘”共获6次消费评级，6次获“建议下单”评级。综上所述，2020年上半年海狐海淘获“建议下单”评级。

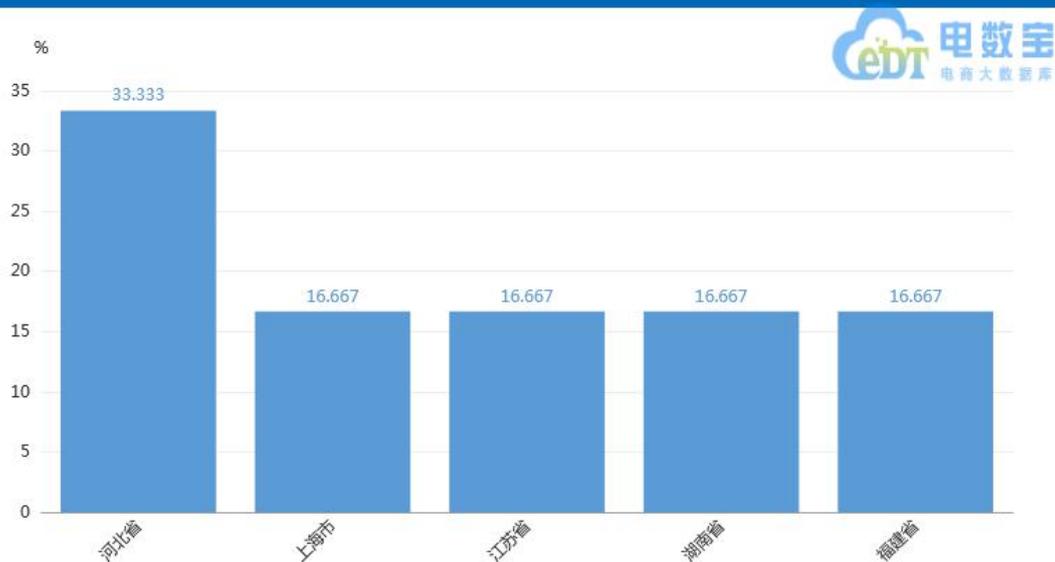
| 2020年（上）海狐海淘月/季消费评级数据明细 | | | | | | |
|-------------------------|------|---------|-------|--------|-------|------|
| 年份 | 时间段 | 平台反馈率 | 回复时效性 | 用户满意度 | 综合指数 | 评级 |
| 2020年 | 上半年 | 100.00% | 0.933 | 10.000 | 0.980 | 建议下单 |
| 2020年 | 第二季度 | 100.00% | 1.000 | 0.000 | 0.800 | 建议下单 |
| 2020年 | 4月 | 100.00% | 1.000 | 0.000 | 0.800 | 建议下单 |
| 2020年 | 第一季度 | 100.00% | 0.900 | 10.000 | 0.970 | 建议下单 |
| 2020年 | 3月 | 100.00% | 0.867 | 10.000 | 0.960 | 建议下单 |
| 2020年 | 2月 | 100.00% | 1.000 | 0.000 | 0.800 | 建议下单 |

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

投诉地区分布

据“电数宝”显示，2020年（上）投诉“海狐海淘”的用户主要集中地依次为河北省、上海市、江苏省、湖南省、福建省。

海狐海淘2020年上半年投诉者地区占比图



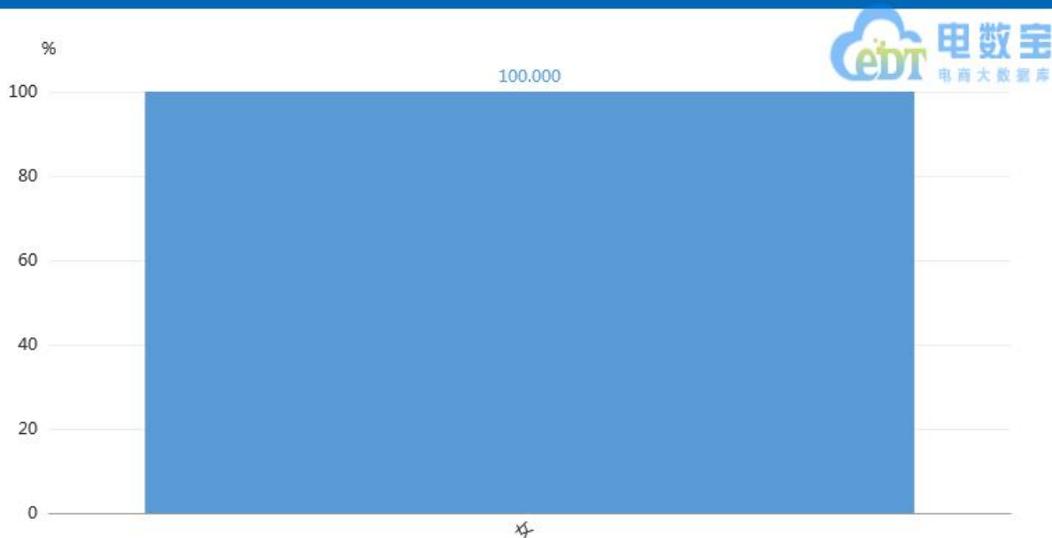
图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

投诉性别及金额分布

据“电数宝”显示，在投诉“海狐海淘”的用户中，女性占比 100.00%。另外，用户投诉“海狐海淘”的消费金额在 100-500 元区间、1000-5000 元区间、500-1000 元区间的占比比较多，分别为 50.000%、33.333%、16.667%。

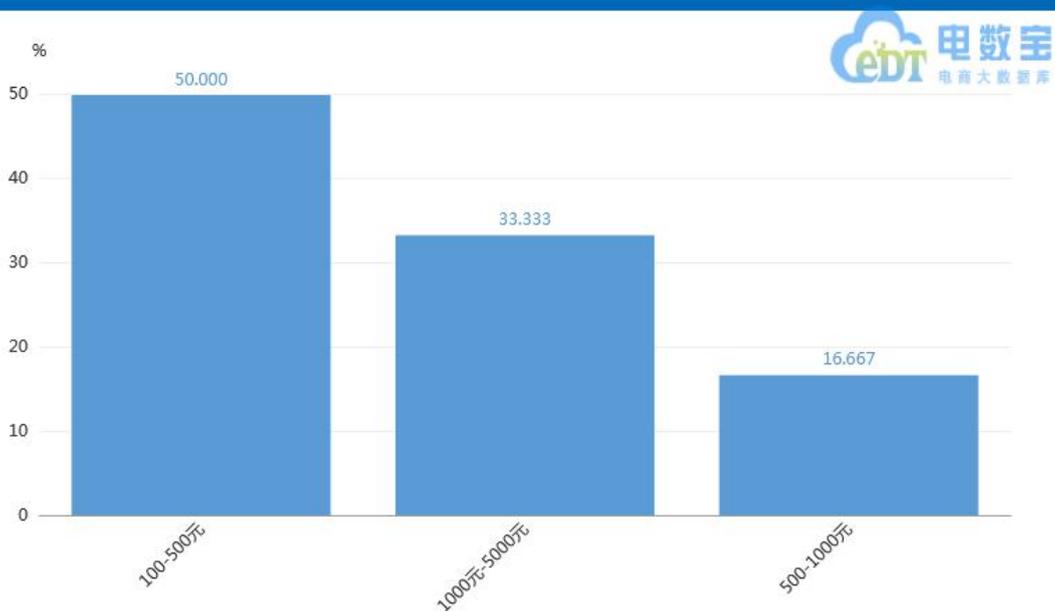
海狐海淘2020年上半年投诉者性别占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

海狐海淘2020年上半年投诉金额占比图



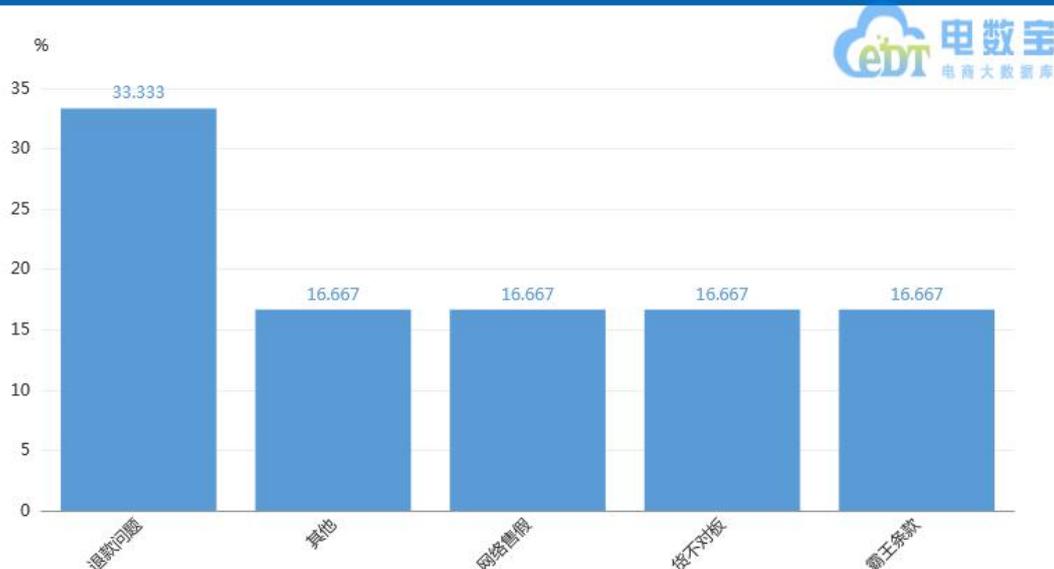
图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

典型案例披露

此外，据国内电商专业消费调解平台“电诉宝”受理用户维权案例显示，“海狐海淘”存在退款问题、网络售假、货不对板、霸王条款等问题。

海狐海淘2020年上半年投诉问题类型占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

【案例一】“海狐海淘”商品久未发货 售后退款久未到账

王女士2020年2月25日在“海狐海淘”海狐优选海外小众品牌集合购买了【顺丰 总共10片】ATEXCOLD KF94 口罩粉色中号女式（新老包装随机发），价值289元。购买后不想要申请了取消订单，当时是已付款但未发货，但后期还是发出了货物。后来要求客服拦截（需支付20运费），拦截成功后于2月28日成功退回商家并被签收，但是直至今日仍未退款。期间沟通多次，均以已反馈或者仓库未取货为由拖延（客服截图显示确实已反馈）。

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，“海狐海淘”发来反馈称：海狐已于2020-03-05 17:59:16完成退款，默认退回您原支付账户，也有短信提醒的呢，请注意查收。

【案例二】“海狐海淘”退款金额与实际不符 售后困难

杨女士于2020年3月22日在“海狐海淘”app电商平台购买grow gorgeous生发精华。缴税前海狐海淘说税费（含代理费一起140.43）能全部报销。付140.43元税时，我用了单位发的湖南总工会消费券140元，零钱付款0.43元。付款后我再联系海狐海淘app，客服说只退税实付款的0.43元。

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，“海狐海淘”发来反馈称。页面已注明海狐报销税费，但是只报销您实际支付金额哦。您当时使用的四张优惠券，其中两张 20 元和两张 50 元，共计 140 元优惠券，是无法直接套现的哦，海狐愿意给您部分优惠券，您可以再次使用购买其他商品。

【典型案例二】“小红书商城”

上半年投诉数据



据“电数宝”显示，2020年（上）行吟信息科技（上海）有限公司旗下“小红书商城”共获7次消费评级，7次获“建议下单”评级。综上所述，2020年上半年小红书商城获“建议下单”评级。

2020年（上）小红书月/季消费评级数据明细

| 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 |
|-------|------|---------|-------|--------|-------|------|
| 2020年 | 7月 | 100.00% | 1.000 | 0.000 | 0.800 | 建议下单 |
| 2020年 | 上半年 | 100.00% | 1.000 | 7.600 | 0.958 | 建议下单 |
| 2020年 | 第二季度 | 100.00% | 1.000 | 5.000 | 0.913 | 建议下单 |
| 2020年 | 6月 | 100.00% | 1.000 | 4.667 | 0.907 | 建议下单 |
| 2020年 | 4月 | 100.00% | 1.000 | 5.200 | 0.916 | 建议下单 |
| 2020年 | 第一季度 | 100.00% | 1.000 | 8.769 | 0.978 | 建议下单 |
| 2020年 | 3月 | 100.00% | 1.000 | 10.000 | 1.000 | 建议下单 |
| 2020年 | 2月 | 100.00% | 1.000 | 8.400 | 0.972 | 建议下单 |

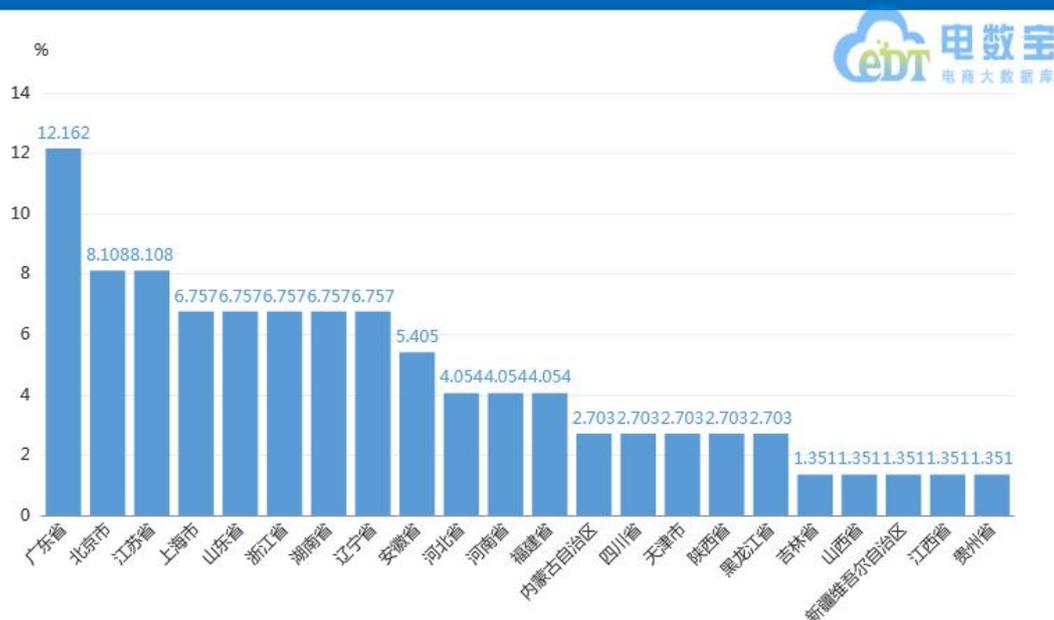
图表编制：电诉宝（电子商务消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

投诉地区分布

据“电数宝”显示，2020年（上）投诉“小红书商城”的用户主要集中地为广东省、北京市、江苏省、上海市、山东省、浙江省、湖南省、辽宁省。

小红书2020年上半年投诉者地区占比图



图表编制：电数宝

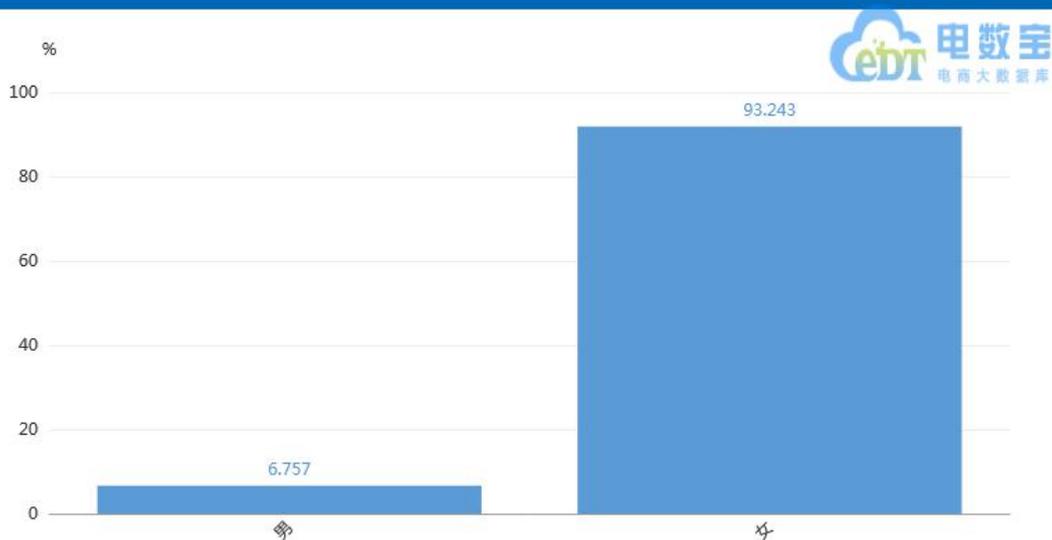
数据来源：WWW.100EC.CN

投诉性别及金额分布

据“电数宝”显示，在投诉“小红书商城”的用户中男性的占比为6.757%，女性的占

比为 93.243%。另外，用户投诉“小红书商城”的消费金额都集中在 100-500 元区间、0-100 元区间，占比分别为 41.892%、35.135%。

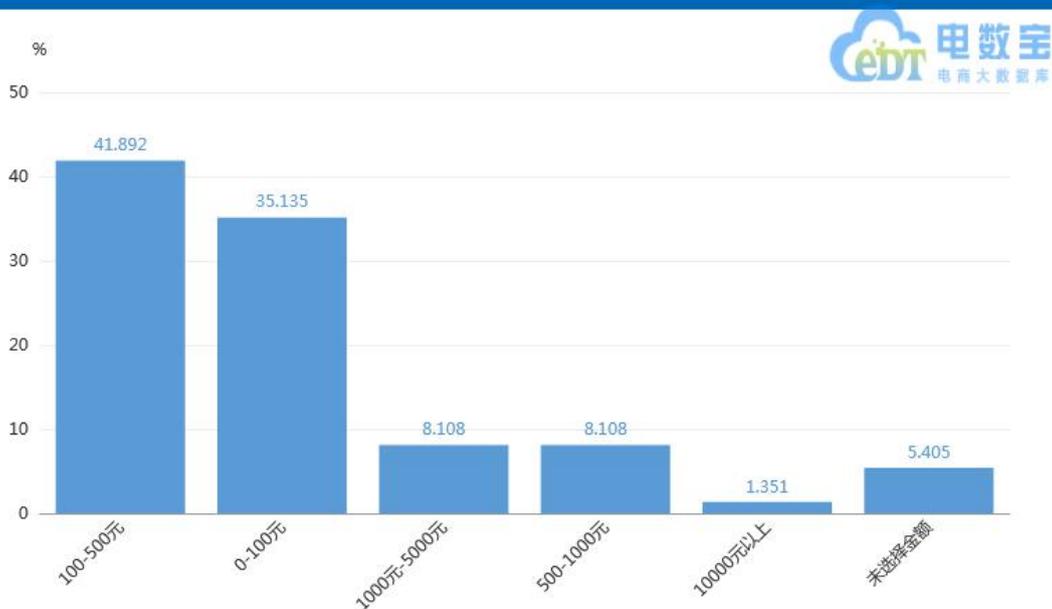
小红书2020年上半年投诉者性别占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

小红书2020年上半年投诉金额占比图



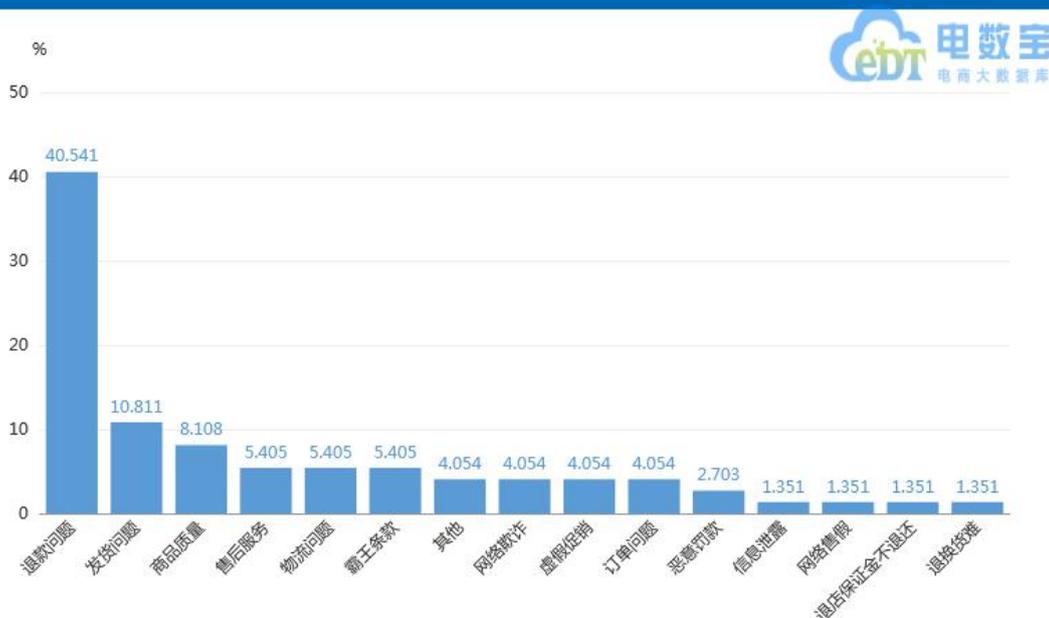
图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

典型案例披露

此外，据国内电商专业消费调解平台“电诉宝”收到用户维权案例显示，“小红书商城”存退款问题、发货问题、商品质量、售后服务、物流问题等问题。

小红书2020年上半年投诉问题类型占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

【案例一】“小红书商城”售后押金不予退还 售后无人受理

黄女士于2020年6月1日在“小红书”电商平台（店铺名：魅丝蔻旗舰店）购买了预付20元的德国巴斯夫纤维毛12支可爱猫包化妆套刷套装，出现不退还退款，2020年6月6日我支付了最后一笔款项，但我选择退款，只退还给我最后一笔款项。魅丝蔻旗舰店的客服表示，他们无法办理退款押金，让我找小红书平台退还押金，但我给小红书平台打电话，客服服务电话根本无人接通，空号。

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，“小红书”发来反馈称：经核实，用户所述订单为预售商品，定金不退是在支付定金时经由消费者一对一勾选确认的，经协商已为用户退定金，已反馈队长为您处理，请您耐心等待退款。

【案例二】“小红书商城”会员到期自动续费 售后难

周女士于2018年6月份首次在“小红书”购买了一年的会员，199元！2019年6月，2020年6月，我通过支付宝账单查询到，分别在我不知情情况下又自动扣了两次199元，但是该

APP 我早已卸载，怀疑小红书网站通过用户在首次购买一年会员的页面，故意模糊了绑定的内容条款，致使用户在不知情情况下完成了自动续费绑定。

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，“小红书”发来反馈称：小红书无强制消费者会员购买服务，消费者不排除误操作情况，且用户已订购商品享受到开卡会员专享券权益，考虑用户体验，经与用户协商，待会员开卡券过期后可联系队长申请退会员处理，用户表示认可。

【典型案例三】“洋码头”

上半年投诉数据



据“电数宝”显示，2020年（上）上海洋码头网络技术有限公司旗下“洋码头”共获9次消费评级，8次获“建议下单”评级，1次获“谨慎下单”评级。综上所述，2020年上半年“洋码头”获“建议下单”评级。

2020年（上）洋码头月/季消费评级数据明细

| 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 |
|-------|------|---------|-------|-------|-------|------|
| 2020年 | 7月 | 66.67% | 0.667 | 0.000 | 0.533 | 谨慎下单 |
| 2020年 | 上半年 | 100.00% | 0.969 | 3.000 | 0.868 | 建议下单 |
| 2020年 | 第二季度 | 97.37% | 0.895 | 2.000 | 0.815 | 建议下单 |
| 2020年 | 6月 | 100.00% | 0.500 | 2.000 | 0.710 | 谨慎下单 |
| 2020年 | 5月 | 100.00% | 1.000 | 2.000 | 0.860 | 建议下单 |
| 2020年 | 4月 | 100.00% | 1.000 | 2.000 | 0.860 | 建议下单 |
| 2020年 | 第一季度 | 100.00% | 1.000 | 3.600 | 0.888 | 建议下单 |
| 2020年 | 3月 | 100.00% | 1.000 | 6.000 | 0.930 | 建议下单 |
| 2020年 | 2月 | 100.00% | 1.000 | 2.000 | 0.860 | 建议下单 |
| 2020年 | 1月 | 100.00% | 1.000 | 0.000 | 0.800 | 建议下单 |

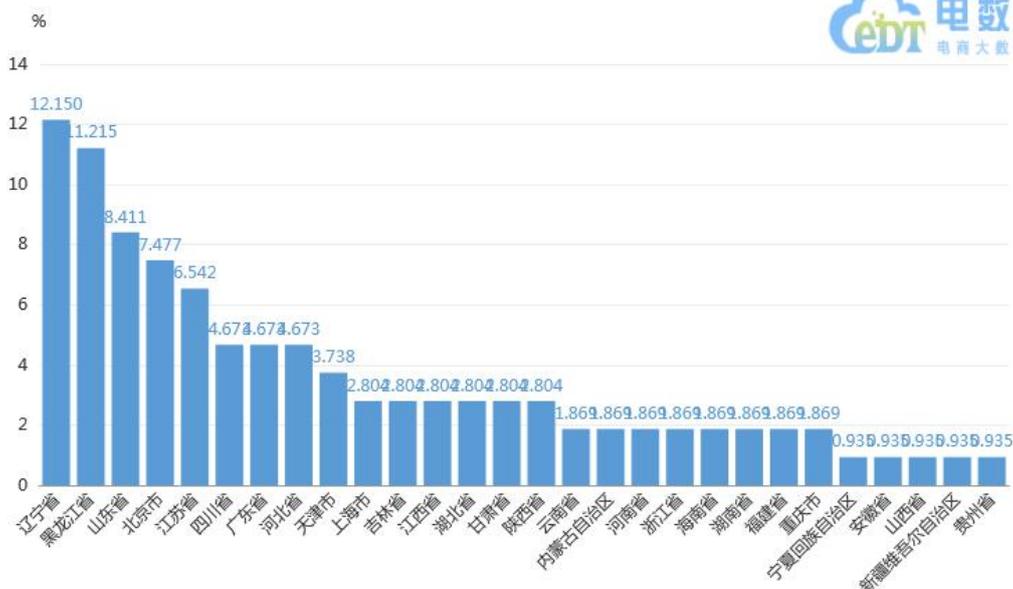
图表编制：电诉宝（电子商务消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

投诉地区分布

据“电数宝”显示，2020年（上）投诉“洋码头”的用户主要集中地为辽宁省、黑龙江省、山东省、北京市、江苏省、四川省、广东省、河北省、天津市、上海市。

洋码头2020年上半年投诉者地区占比图



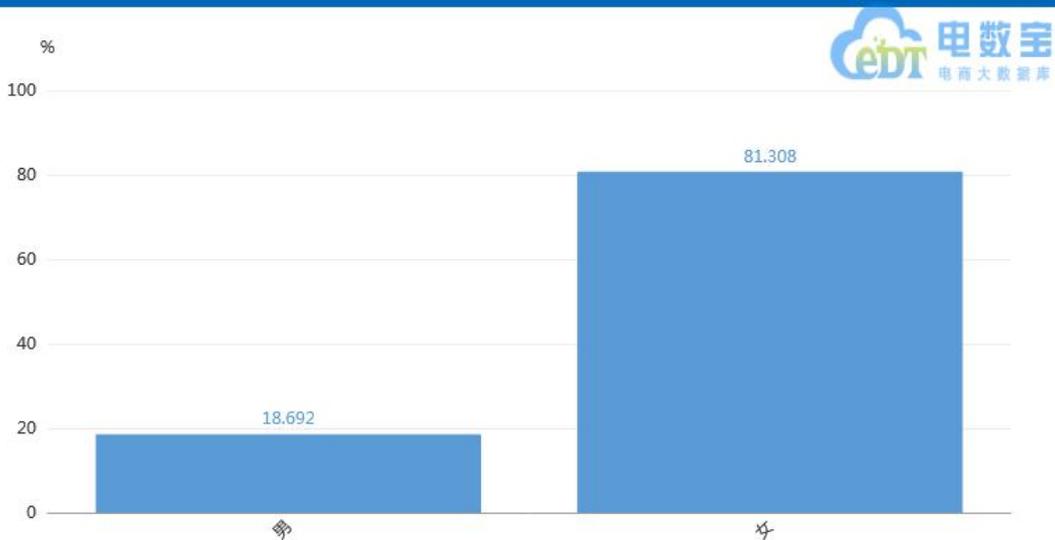
图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

投诉性别及金额分布

据“电数宝”显示，在投诉“洋码头”的用户中男性的占比为 18.692%，女性的占比为 81.308%。另外，用户投诉“洋码头”的消费金额都集中在 100-500 元区间、1000-5000 元区间、500-1000 元区间，占比分别为 50.467%、14.953%、12.150%。

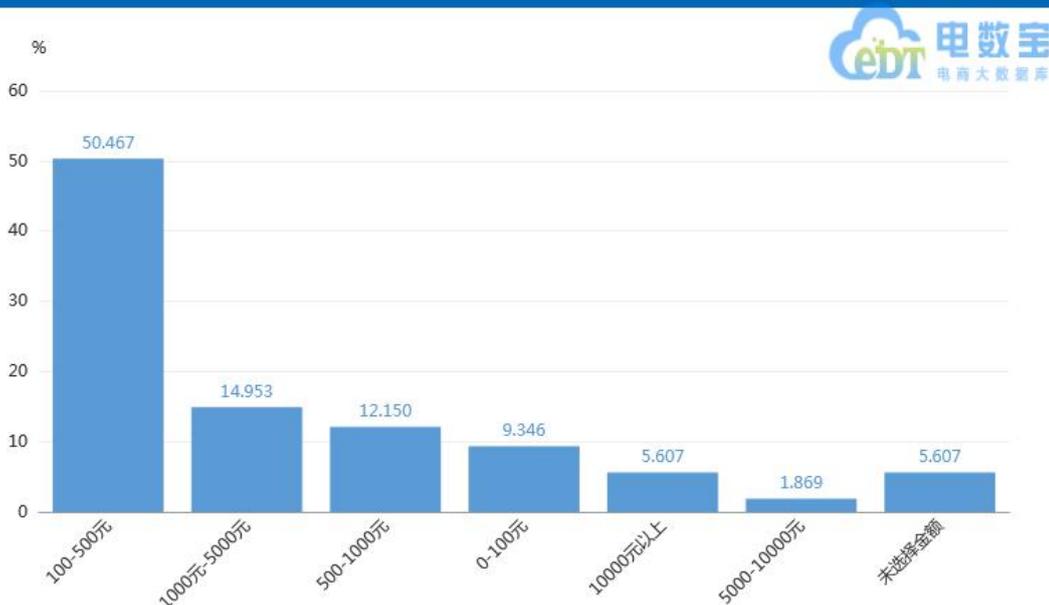
洋码头2020年上半年投诉者性别占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

洋码头2020年上半年投诉金额占比图



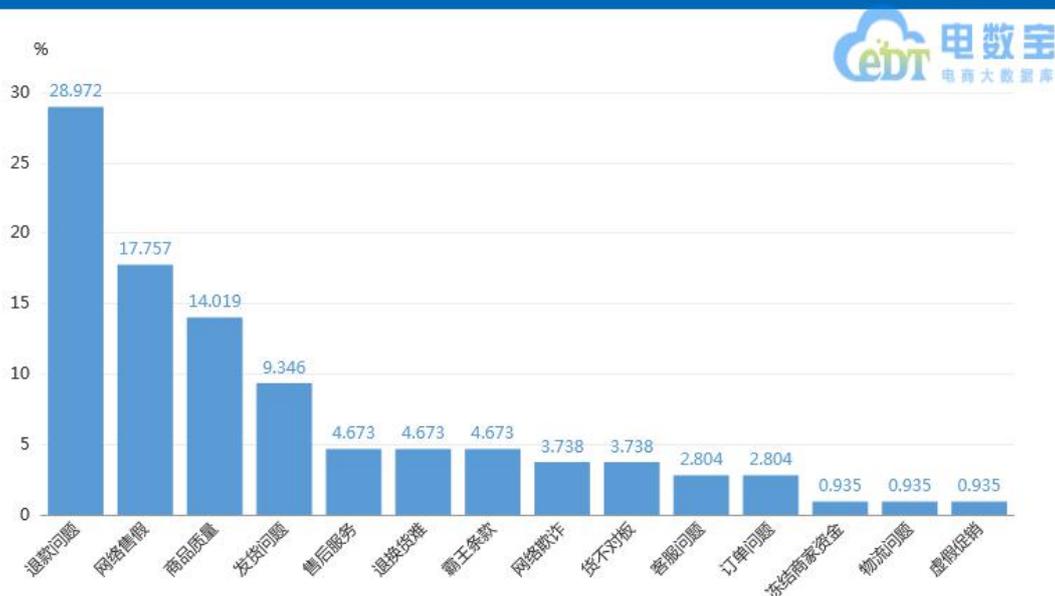
图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

典型案例披露

此外，据国内电商专业消费调解平台“电诉宝”受理用户维权案例显示，“洋码头”存在退款问题、网络售假、商品质量、发货问题、售后服务、退换货难、霸王条款等问题。

洋码头2020年上半年投诉问题类型占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

【案例一】“洋码头”商品未收到 售后退款利息

孙先生 2020 年 1 月 12 日在“洋码头”购买一个包，并用他们合作平台分期乐分期付款购买，购买后，直到 2020 年 6 月 6 日未收到货，我于当日申请退款，由于分期付款，产生 241.94 的利息。我与洋码头客服沟通，由于他们的为及时解决安排我长时间未收到货的问题，导致我未收到货，同时使用他们合作贷款平台，导致我货未收到，货款产生利息。对此，“洋码头”发来反馈称：会尽快核实处理。

【案例二】“洋码头”商品下架被封号 售后无人受理提现难

林先生 2020 年 4 月 10 日注册了“洋码头”买手号，刚做有二十来天吧，渐渐就有点订单了，于是就在 2020 年 5 月 19 日洋码头就发了一个邮件给我说他们 5 月 20 日到 5 月 24 日之间为洋码头品牌折扣周，任何没有品牌的商品不允许参加这个活动。因为我上的不是国际品牌的商品都是本地的小众品牌，后来晚上大概 9 点多的时候平台就强制将商品下架了，然后我就没有去在意了，那就放假 4 天吧。没想到在 20 号下午大概 4 点多的时候看下店铺怎么被平台给查封了，于是就联系微信洋码头客服。客服就问我有没有上架商品 我就说没有。然后我问客服客服都是不回复的。里面还有 3 万多钱也取不出来。对此，“洋码头”发来反馈称：会尽快为您核实处理。

【典型案例四】“海淘 1 号”

上半年投诉数据



据“电数宝”显示，2020年（上）上海子丑六合网络科技有限公司旗下“海淘1号”共获7次消费评级，6次获“建议下单”评级，1次获“不建议下单”评级。综上所述，2020年上半年“海淘1号”获“建议下单”评级。

| 2020年（上）海淘1号月/季消费评级数据明细 | | | | | | |
|-------------------------|------|---------|-------|-------|-------|-------|
| 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 |
| 2020年 | 7月 | 100.00% | 1.000 | 0.000 | 0.800 | 建议下单 |
| 2020年 | 上半年 | 88.89% | 0.889 | 2.000 | 0.771 | 建议下单 |
| 2020年 | 第二季度 | 100.00% | 1.000 | 2.000 | 0.860 | 建议下单 |
| 2020年 | 4月 | 100.00% | 1.000 | 2.000 | 0.860 | 建议下单 |
| 2020年 | 第一季度 | 100.00% | 1.000 | 0.000 | 0.800 | 建议下单 |
| 2020年 | 3月 | 100.00% | 1.000 | 0.000 | 0.800 | 建议下单 |
| 2020年 | 2月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |
| 2020年 | 1月 | 100.00% | 1.000 | 0.000 | 0.800 | 建议下单 |

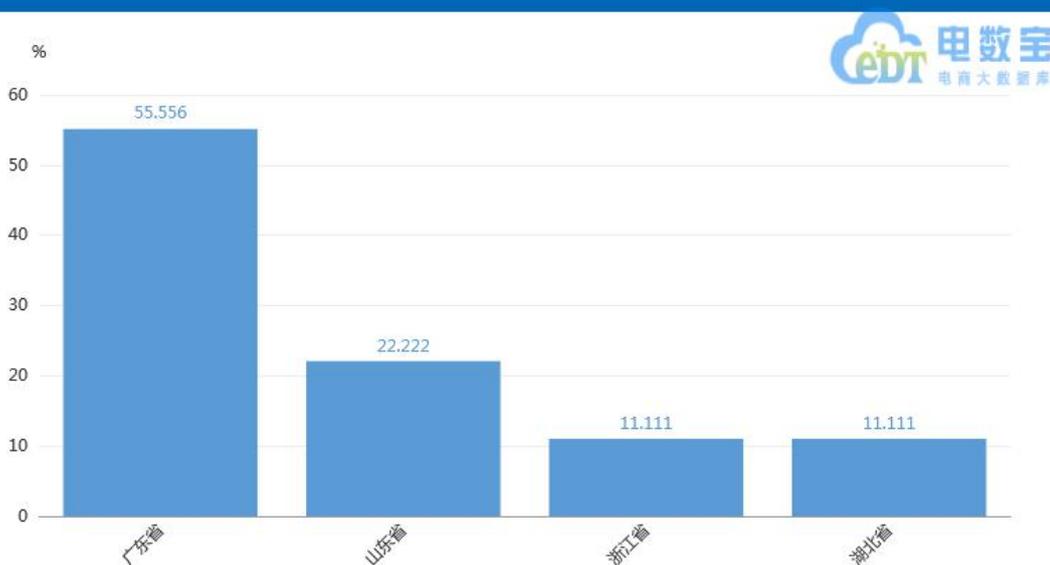
图表编制：电诉宝（电子商务消费纠纷调解平台）数据来源：WWW.100EC.CN

投诉地区分布

据“电数宝”显示，2020年（上）投诉“海淘1号”的用户主要集中地为广东省、山

东省、浙江省、湖北省。

海淘1号2020年上半年投诉者地区占比图



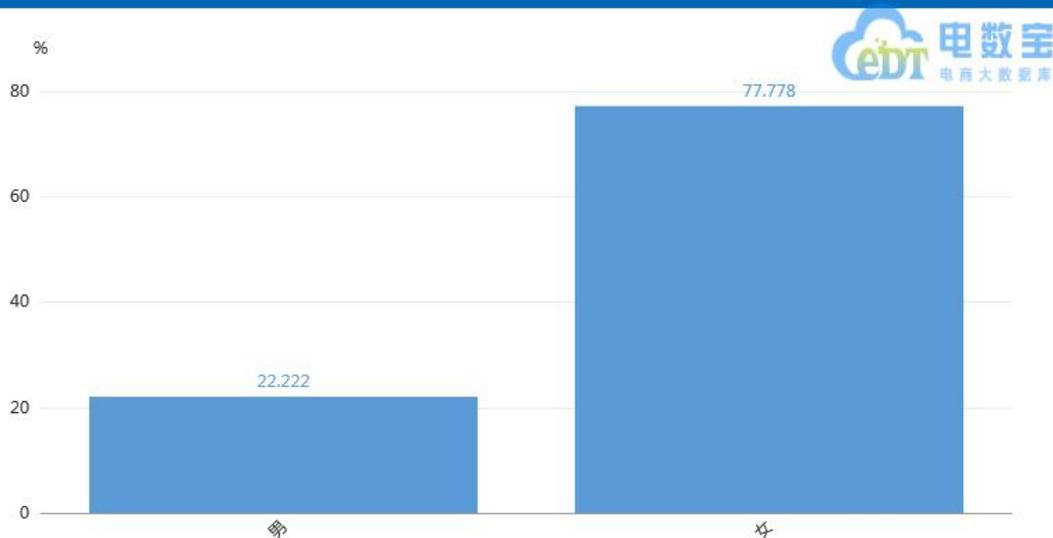
图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

投诉性别及金额分布

据“电数宝”显示，在投诉“海淘1号”的用户中男性、女性的占比分别为22.222%、77.778%。另外，用户投诉“海淘1号”的消费金额都集中在100-500元区间、1000-5000元区间、500-1000元区间，占比分别为66.667%、22.222%、11.111%。

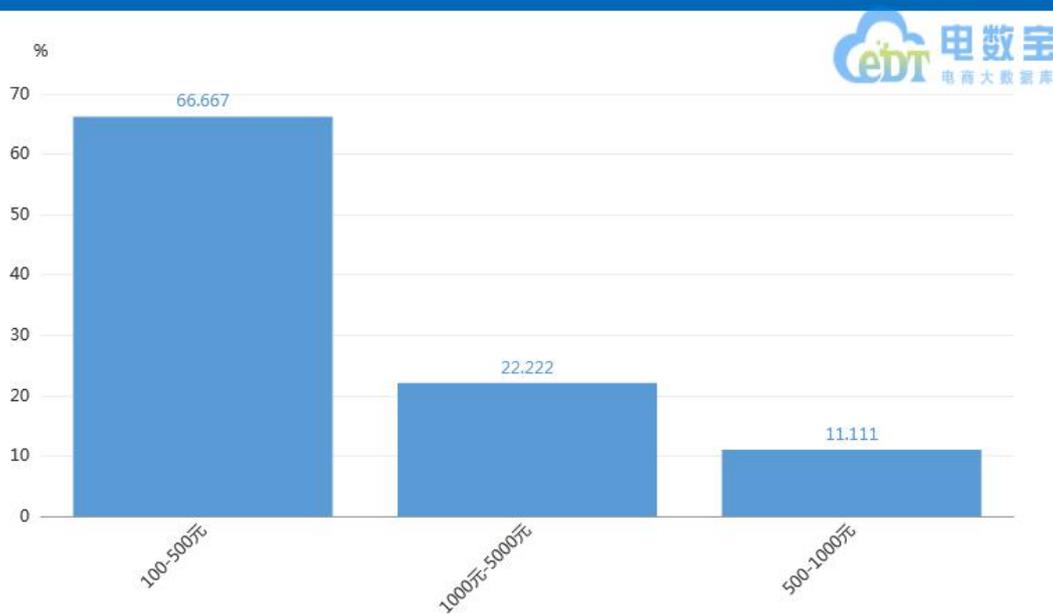
海淘1号2020年上半年投诉者性别占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

海淘1号2020年上半年投诉金额占比图



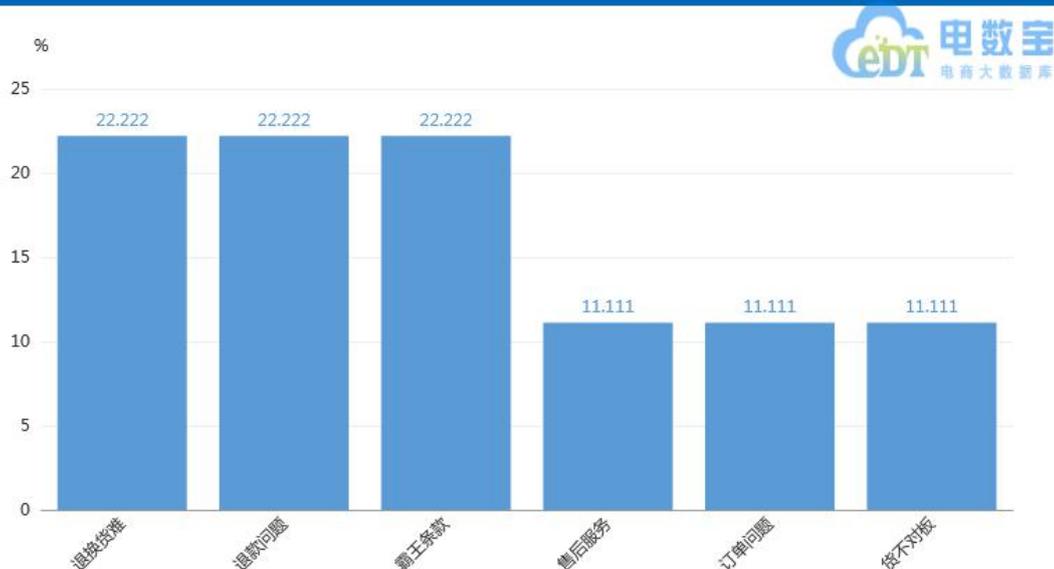
图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

典型案例披露

此外，据国内电商专业消费调解平台“电诉宝”受理用户维权案例显示，“海淘1号”存退换货难、退款问题、霸王条款等问题。

海淘1号2020年上半年投诉问题类型占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

【案例一】“海淘1号”下单拍错商品 售后取消订单困难

许女士于2020年1月2日在“海淘1号”购买了阿玛尼唇釉，由于没注意拍错了色号，刚下单马上就联系了客服取消订单，客服说取消不了，订单都还没发货。商家拒绝取消退款。刚下单的时候就联系客服了 客服不给取消，海淘1号帮助中心也说了，拍错未发货的订单可以联系客服取消，商家拒绝取消，海淘1号客服不处理。

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，“海淘1号”发来反馈称：消费者许女生在2020年1月2日通过海淘1号在海外电商网站 Look Fantastic 选购一款唇釉，17:50 用户付款，17:52 分我们在海外商家已下单成功，等待商家发货。客户 17:57 反馈过来要取消订单。我们客服原话告知“商家未发货状态的订单，我们会在1个工作日内以邮件或者电话的形式联系商家尝试申请取消，是否成功取消以官网订单进度为准，不保证100%取消。一般1-2个工作日会有结果，订单发货则默认取消失败”在得到用户肯定答复后，在17:59进行了取消登记申请。这个订单我们在约定时间内，23日凌晨00:33和商家进行了申请，商家页面显示“未进入仓库的商品均支持取消，目前订单已无可取消商品”，即此件商品虽未实际发出，但状态显示为“Awaiting Dispatch”已进入商家发货流程，商家不再支持取消。海淘1号是一家第三方代买平台为

用户提供在海外商家代下单的服务，本身并不出售及直接提供商品。用户有取消的需求，我们都会积极配合和海外商家进行申请，并不存在客服不给取消的情况。但是，我们在用户申请取消之前也和用户详细说明，是否成功取消要以海外商家的实际申请结果为准。此订单我们已提供了海外商家申请取消失败的操作截图。

【案例二】“海淘1号”下单商品降价 售后退换货难

刘女士于2020年03月19日早上11点左右在“海淘1号”APP购买PUMA衣服，出现退换货难，退款等问题，疑似霸王条款。在2020.03.20日早上7点30分，发现商品不到24小时已降价50%左右，疑似存在虚假促销。咨询订单相关问题，强制结束对话，服务态度恶劣。

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，“海淘1号”发来反馈称：消费者刘女士在2020年3月19日通过海淘1号在海外电商网站shoeBacca选购一款服饰，11:18用户付款，11:22分我们在海外商家已下单成功，等待商家发货。后续用户联系我们想要更换尺码，我们说明此商家是不支持取消的（在商品页面有直接说明），同时海外商家已下单的订单没有更换尺码的操作，但可以操作自费退货。我们在20日当天和用户电话说明了差价和尺码事宜，以及退货的详细情况，用户最终选择了自费退货，退货费用将从此订单的积分优惠券中直接扣除，不影响用户的现金退款。

【典型案例五】“亚马逊”

上半年投诉数据



据“电数宝”显示，2020年（上）“亚马逊”共获8次消费评级，4次获“建议下单”评级，3次获“谨慎下单”评级，1次获“不建议下单”评级。综上所述，2020年上半年“亚马逊”获“谨慎下单”评级。

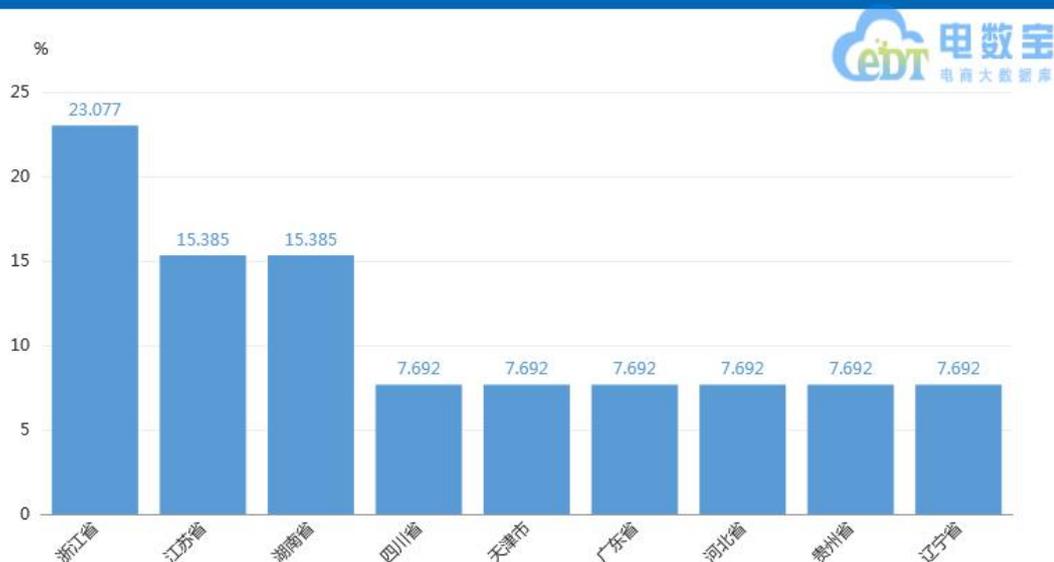
| 2020年（上）亚马逊月/季消费评级数据明细 | | | | | | |
|------------------------|------|---------|-------|-------|-------|-------|
| 年份 | 时间段 | 平台反馈率 | 回复时效性 | 用户满意度 | 综合指数 | 评级 |
| 2020年 | 8月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |
| 2020年 | 上半年 | 84.62% | 0.815 | 2.000 | 0.728 | 谨慎下单 |
| 2020年 | 第二季度 | 50.00% | 0.500 | 0.000 | 0.400 | 谨慎下单 |
| 2020年 | 6月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |
| 2020年 | 5月 | 100.00% | 1.000 | 0.000 | 0.800 | 建议下单 |
| 2020年 | 第一季度 | 100.00% | 0.956 | 2.000 | 0.847 | 建议下单 |
| 2020年 | 3月 | 100.00% | 1.000 | 2.000 | 0.860 | 建议下单 |
| 2020年 | 2月 | 100.00% | 1.000 | 0.000 | 0.800 | 建议下单 |
| 2020年 | 1月 | 100.00% | 0.600 | 0.000 | 0.680 | 谨慎下单 |

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

投诉地区分布

据“电数宝”显示，2020年（上）投诉“亚马逊”的用户主要集中地为浙江省、江苏省、湖南省。

亚马逊2020年上半年投诉者地区占比图

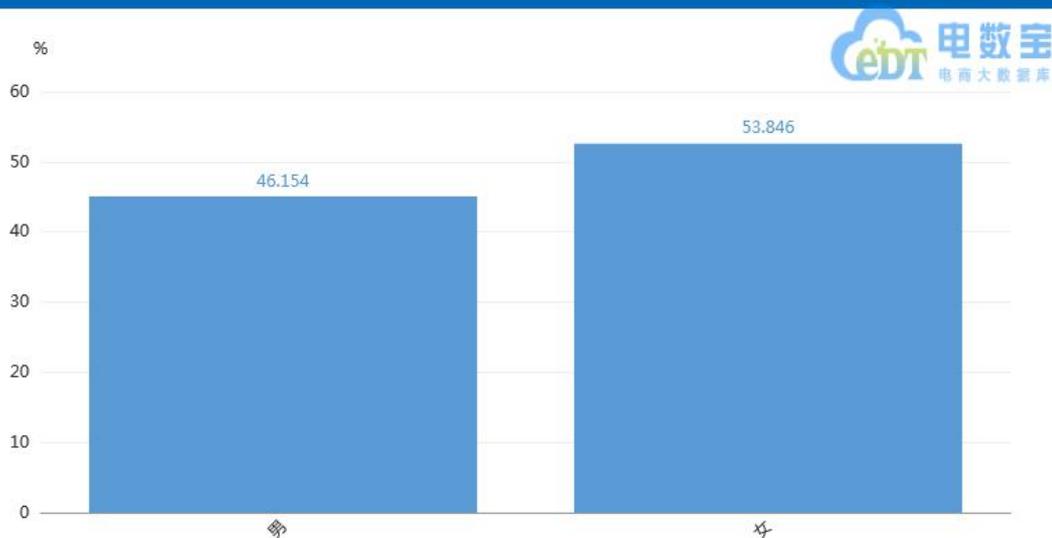


图表编制：电数宝 数据来源：WWW.100EC.CN

投诉性别及金额分布

据“电数宝”显示，在投诉“亚马逊”的用户中男性、女性的占比分别为 46.154%、53.846%。另外，用户投诉“亚马逊”的消费金额都集中在 1000-5000 元区间、100-500 元区间、500-1000 元区间，占比分别为 38.462%、23.077%、15.385%。

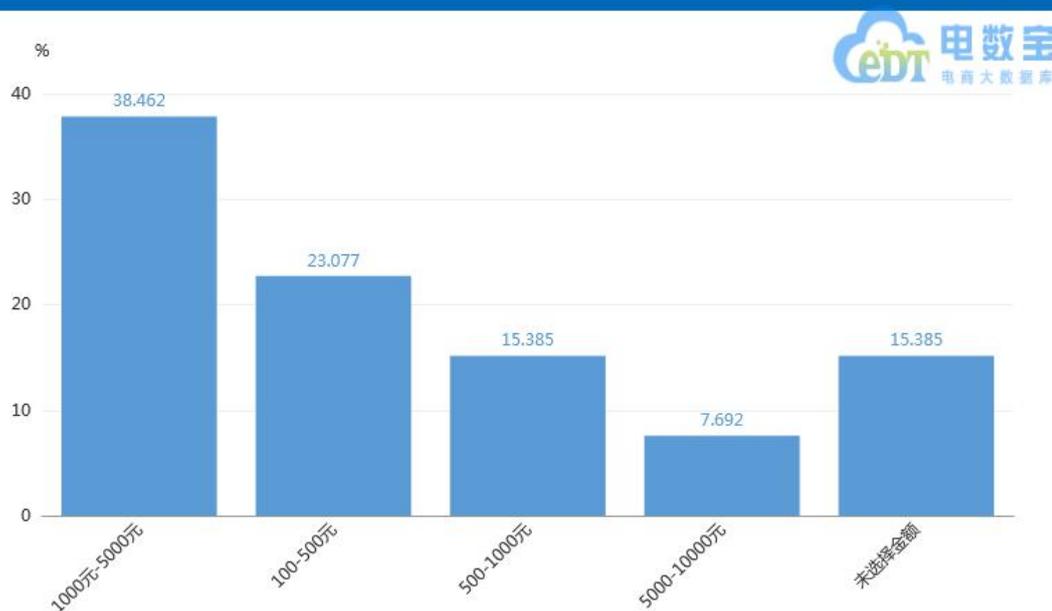
亚马逊2020年上半年投诉者性别占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

亚马逊2020年上半年投诉金额占比图



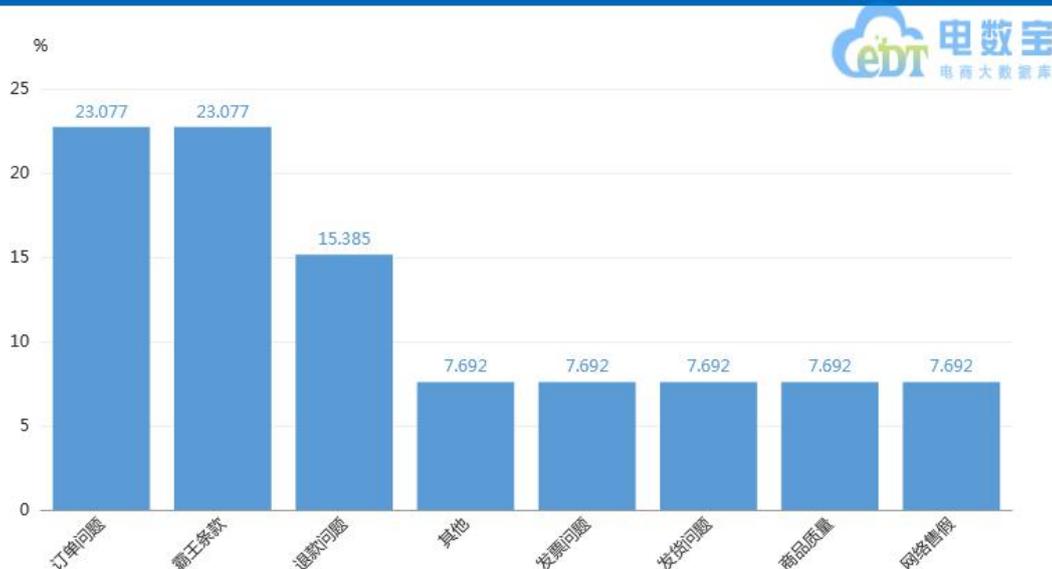
图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

典型案例披露

此外，据国内电商专业消费调解平台“电诉宝”受理用户维权案例显示，“亚马逊”存
订单问题、霸王条款、退款问题等问题。

亚马逊2020年上半年投诉问题类型占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

【案例一】“亚马逊”商品货不对板 售后赔付运费遭拒

甘女士于2020年5月10日在亚马逊购买伊丽莎白雅顿视黄醇神经酰胺胶囊90粒装，亚马逊海外购发来包裹为空瓶子，总重量仅为0.17kg(提供照片在附件)。与客服沟通被告知必须邮寄回北京审查后才可办理退款，而且快递必须为顺丰，运费要垫付，且信息说7天回给回复。中间等待了10天都没有收到任何回复，于是甘女士联系客服，客服以核实为名要求提供运单号，后续对方说可以办理退款。但是对于邮费方面需要凭证，我提供了凭证，并发送对方指定邮箱，当天客服说没有问题，有短信为证。但今天我又收到客服电话，以凭证不足为由拒绝赔偿运费。

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，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】“亚马逊”商品质量问题 售后保修遭拒

马女士于2020年1月29日在亚马逊德国下单购买了krups厨师机KA631D一台，于2月6日收到。使用两次之后机器齿轮空转，噪音严重。已无法继续使用。联系亚马逊客服，

亚马逊答复超过一个月不予保修，也无法提供纸质版的购买凭证发票。对此，“亚马逊”发来反馈称：会尽快安排工作人员核实和处理。

【典型案例六】“丰趣海淘”

上半年投诉数据



据“电数宝”显示，2020年（上）上海牵趣网络科技有限公司旗下“丰趣海淘”共获6次消费评级，3次获“建议下单”评级，2次获“谨慎下单”评级，1次获“不建议下单”评级。综上所述，2020年上半年“丰趣海淘”获“谨慎下单”评级。

2020年（上）丰趣海淘月/季消费评级数据明细

| 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 |
|-------|------|---------|-------|--------|-------|-------|
| 2020年 | 上半年 | 66.67% | 0.578 | 10.000 | 0.707 | 谨慎下单 |
| 2020年 | 第二季度 | 100.00% | 0.867 | 6.000 | 0.890 | 建议下单 |
| 2020年 | 4月 | 100.00% | 0.867 | 10.000 | 0.960 | 建议下单 |
| 2020年 | 第一季度 | 100.00% | 0.371 | 0.000 | 0.611 | 谨慎下单 |
| 2020年 | 3月 | 100.00% | 0.867 | 0.000 | 0.760 | 建议下单 |
| 2020年 | 2月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |

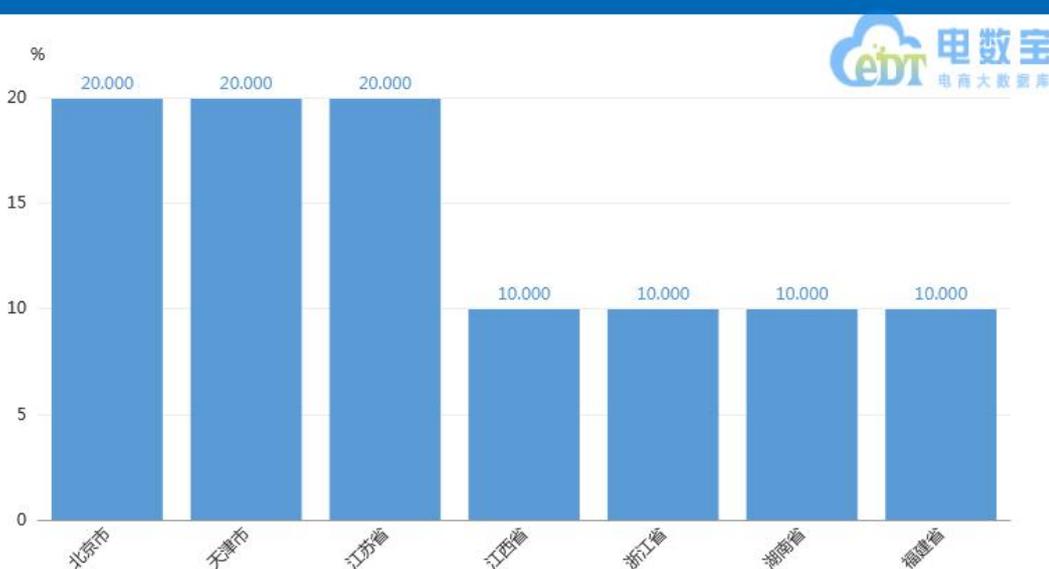
图表编制：电诉宝（电子商务消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

投诉地区分布

据“电数宝”显示，2020年（上）投诉“丰趣海淘”的用户主要集中地为北京市、天津市、江苏省、江西省、浙江省、湖南省、福建省。

丰趣海淘2020年上半年投诉者地区占比图



图表编制：电数宝

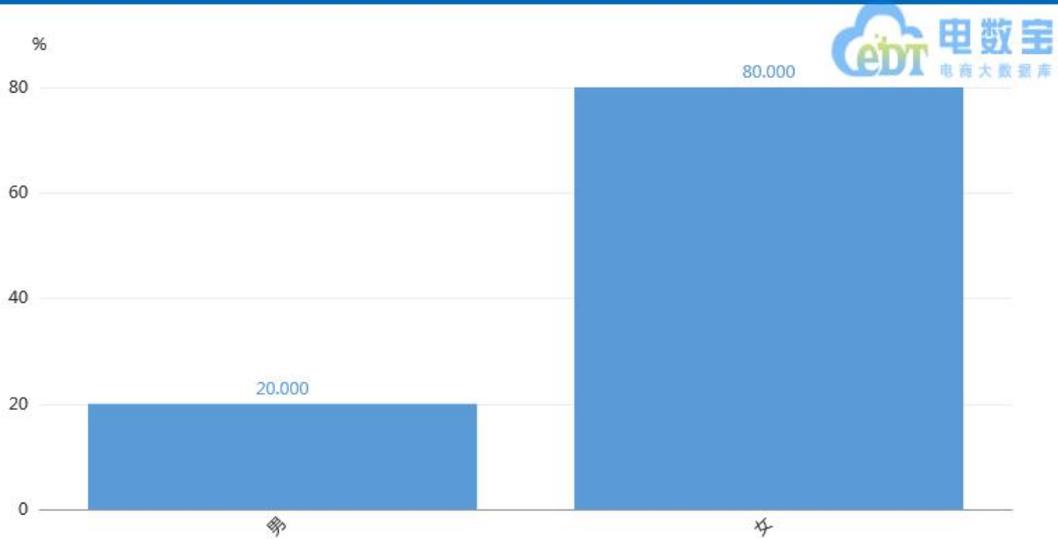
数据来源：WWW.100EC.CN

投诉性别及金额分布

据“电数宝”显示，在投诉“丰趣海淘”的用户中男性、女性的占比分别为 20.000%、80.000%。另外，用户投诉“丰趣海淘”的消费金额都集中在 100-500 元区间、1000-5000

元区间、500-1000元区间，占比分别为50.000%、20.000%、20.000%。

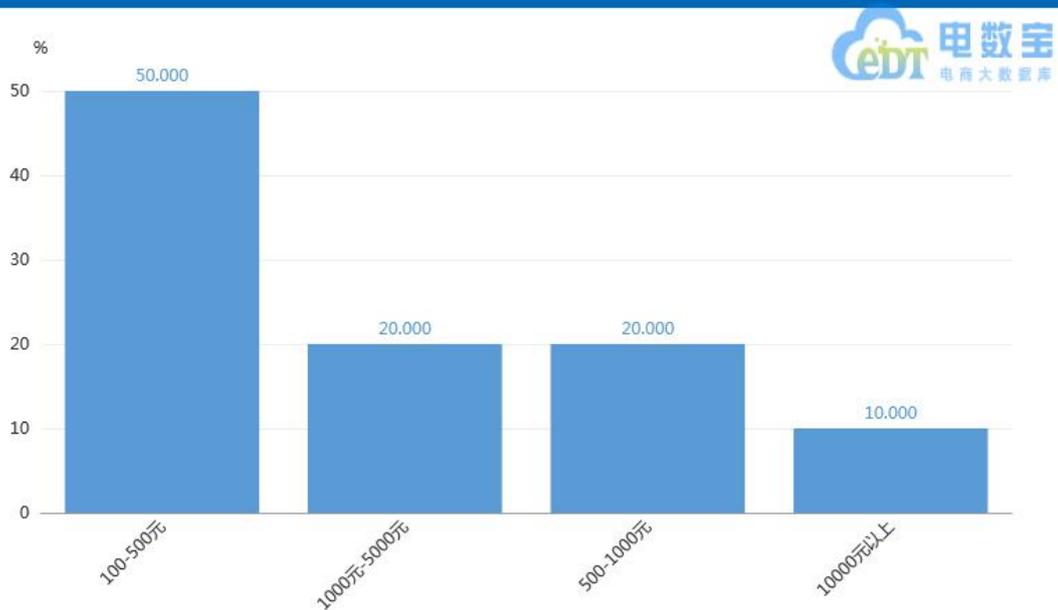
丰趣海淘2020年上半年投诉者性别占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

丰趣海淘2020年上半年投诉金额占比图



图表编制：电数宝

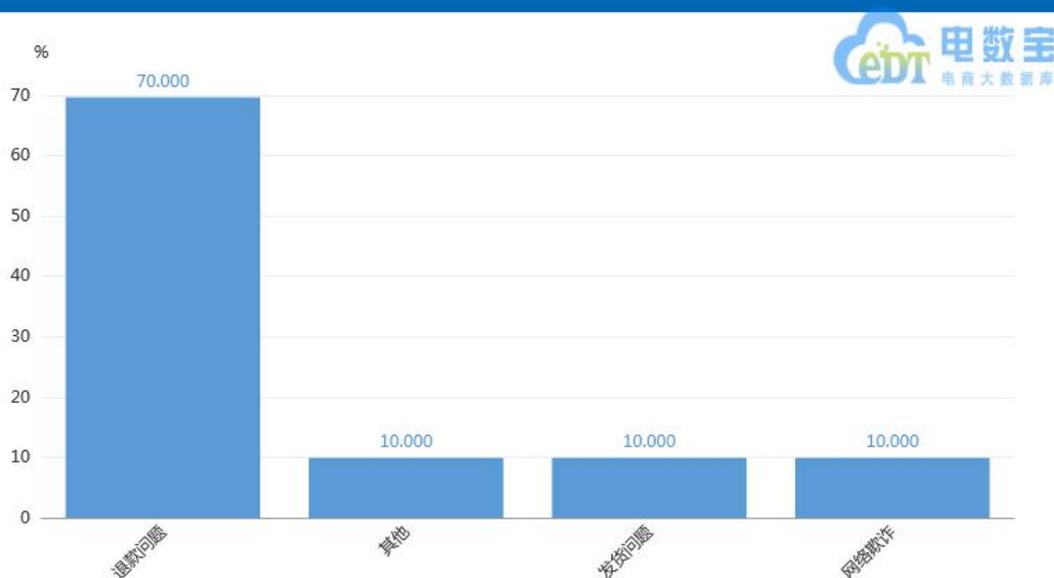
数据来源：WWW.100EC.CN

典型案例披露

此外，据国内电商专业消费调解平台“电诉宝”受理用户维权案例显示，“丰趣海淘”

存退款问题、发货问题、网络欺诈等问题。

丰趣海淘2020年上半年投诉问题类型占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

【案例一】“丰趣海淘”商品在售商品未发货 售后退款难

张女士于2020年4月3日于“丰趣海淘”购买了阿玛尼红气垫一个，产品迟迟不发货，我于4月11日询问到对方微信客服，对方告知我没有货，建议我申请退款。但是此商品一直没有下架，我和客服提出没货产品可以下架，对方说联系相关人员，但是直到（4月17日）依然在售，而关闭的订单从11日到17日已经过去七天了，款也没有退回。客服态度极差，爱理不理。对此，“丰趣海淘”反馈称：订单退款问题由于银行对接问题，现阶段已经成功将费用退回给用户，并且用户也告知已经收到费用无异议。

【案例二】“丰趣海淘”商品久未到货 售后联系客服退款难

闫女士于2020年2月16日在丰趣海淘购买日本的二次元口罩，出现了已退货但一直没给退钱的问题。因商家在页面显示7-10个工作日到货，但直到3月17日仍显示未发货，联系客服退货，当时客服就办理了退货手续，并承诺7个工作日原路退款，截止4月15日我仍未收到退款，期间客服已退款系统有问题为由要了我的银行卡号等信息，却依旧没有收到退款，丰趣海淘也没有联系电话等方式，所有问题只能通过加客服的微信解决，且客服态度

也不好。对此，“丰趣海淘”发来反馈称：已经打款成功了，已经告知用户打款成功了，建议用户留意物流信息。

【典型案例七】“Feelunique”

上半年投诉数据



据“电数宝”显示，2020年（上）“Feelunique”共获7次消费评级，4次获“建议下单”评级，3次获“谨慎下单”评级。综上所述，2020年上半年“Feelunique”获“谨慎下单”评级。

2020年（上）Feelunique月/季消费评级数据明细

| 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 |
|-------|------|---------|-------|-------|-------|------|
| 2020年 | 上半年 | 70.00% | 0.700 | 2.000 | 0.620 | 谨慎下单 |
| 2020年 | 第二季度 | 85.00% | 0.850 | 3.600 | 0.768 | 建议下单 |
| 2020年 | 6月 | 100.00% | 1.000 | 0.000 | 0.800 | 建议下单 |
| 2020年 | 5月 | 66.67% | 0.667 | 0.000 | 0.533 | 谨慎下单 |
| 2020年 | 4月 | 64.29% | 0.643 | 2.000 | 0.574 | 谨慎下单 |
| 2020年 | 第一季度 | 100.00% | 1.000 | 2.000 | 0.860 | 建议下单 |
| 2020年 | 3月 | 100.00% | 1.000 | 2.000 | 0.860 | 建议下单 |

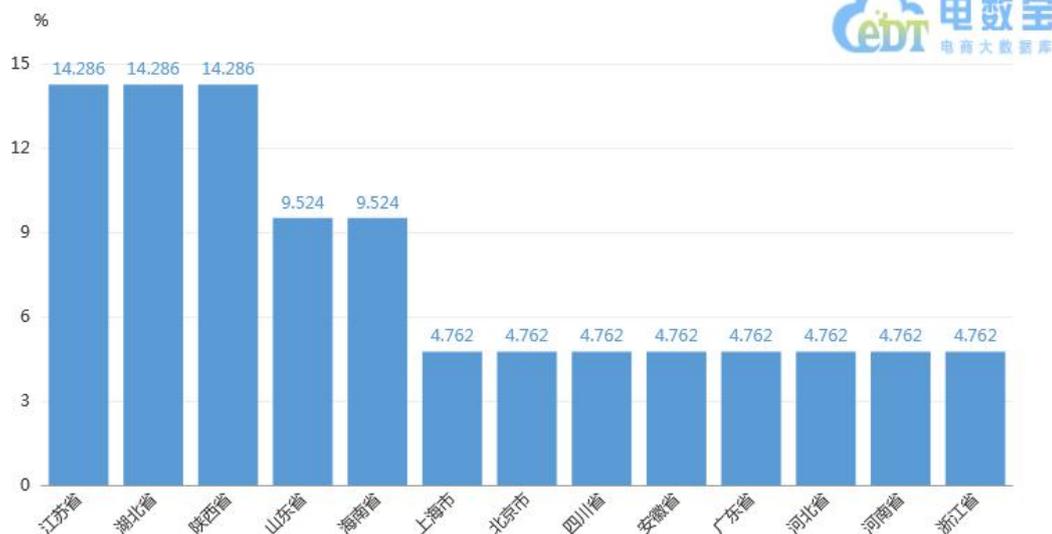
图表编制：电诉宝（电子商务消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

投诉地区分布

据“电数宝”显示，2020年（上）投诉“Feelunique”的用户主要集中地为江苏省、湖北省、陕西省、山东省、海南省。

Feelunique2020年上半年投诉者地区占比图



图表编制：电数宝

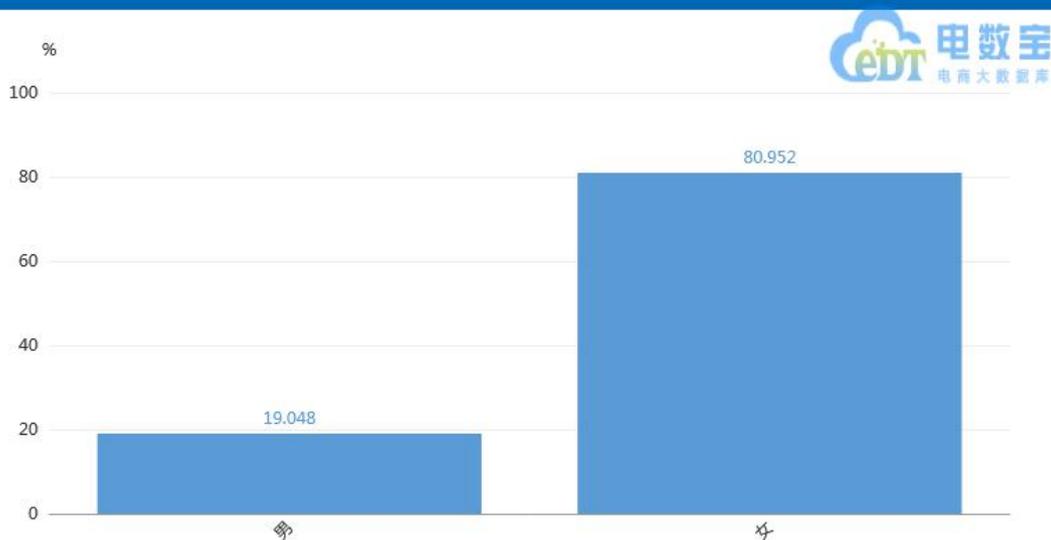
数据来源：WWW.100EC.CN

投诉性别及金额分布

据“电数宝”显示，在投诉“Feelunique”的用户中男性、女性的占比分别为19.048%、80.952%。另外，用户投诉“Feelunique”的消费金额都集中在500-1000元区间，占比为

61.905%。

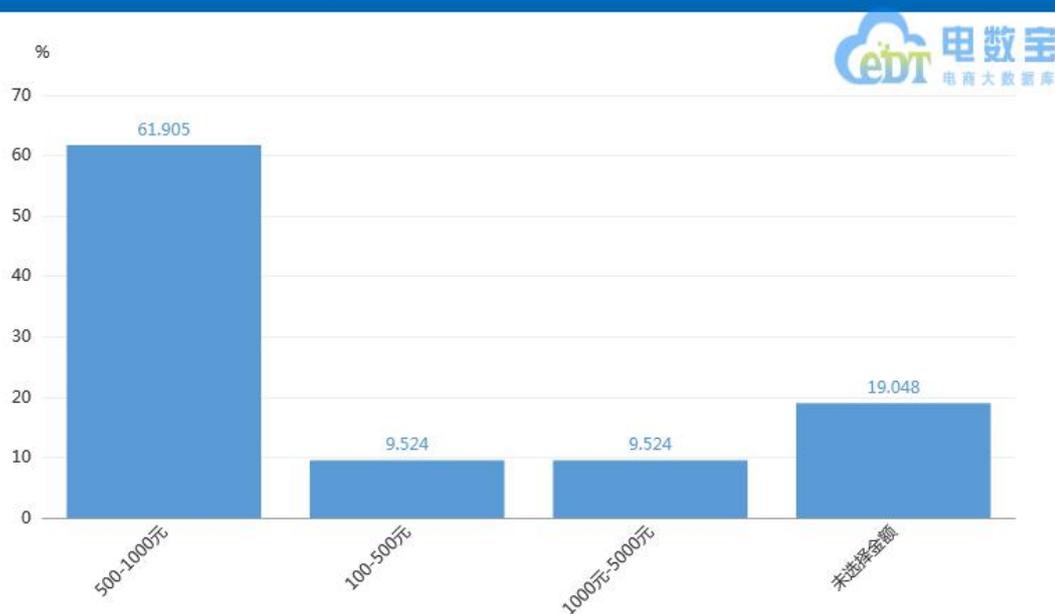
Feelunique2020年上半年投诉者性别占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

Feelunique2020年上半年投诉金额占比图



图表编制：电数宝

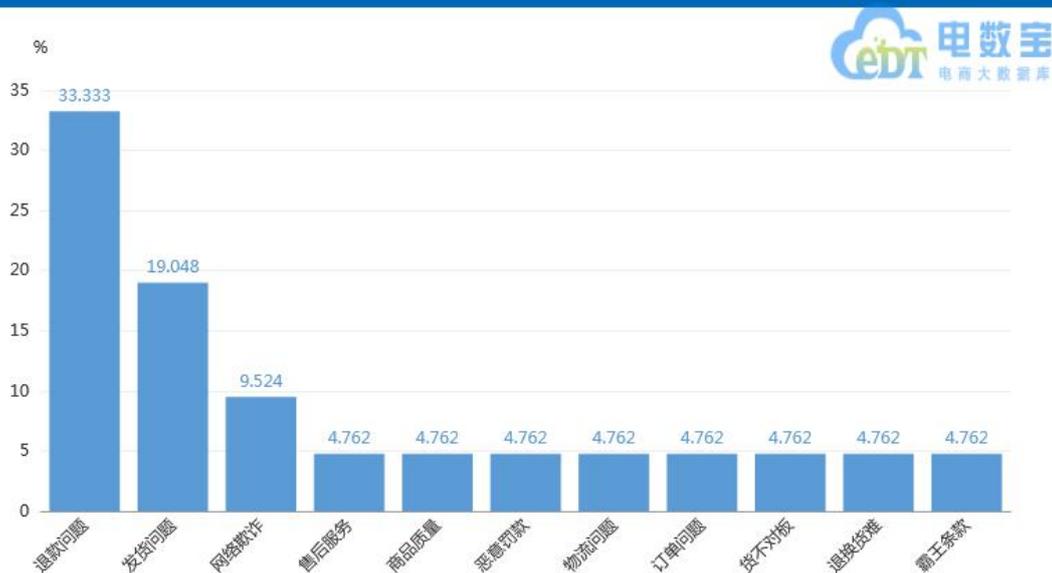
数据来源：WWW.100EC.CN

典型案例披露

此外，据国内电商专业消费调解平台“电诉宝”受理用户维权案例显示，“Feelunique”

存退款问题、发货问题、网络欺诈等问题。

Feelunique2020年上半年投诉问题类型占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

【案例一】“feelunique”商品疑丢件 售后退款困难

王女士于2020年2月26日在“feelunique”网页购买了一共价值570元的12瓶精华，直到今天2020年6月3日，卖家仍未发货，拒绝退款。跟客服交涉数次，客服每次说要跟仓库核实，不承认已经丢包，我要求给运单号，给的运单号也是没有任何动态的，国际单号也是不存在的单号，虚假发货。拒不退款。不仅如此，我明明未收到货物，而且物流也是虚假的，网站却已经显示交易已完成。

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，“feelunique”发来反馈称：辛苦客户通过西安海关邮e通链接：

<https://po.xaeport.com/>，联系我们中文官网客服核实是否有需要申报缴税的EL开头HK结尾运单号信息，如果没有，客户提供查询结果图片后，我们会优先退款处理。

【案例二】“feelunique”商品丢件 售后退款久未到账

方女士2020年2月5日在“feelunique”网站下单购买4件美妆商品，总价61.45英镑，从3月27日开始向网站客服反馈没有收到包裹，客服4.1日答复做丢包退款处理，但

是一直没有收到退款，直到4月16日再次询问，客服才再次说登记退款。但是还是没有收到退款，我在4月28日及5月8日又咨询客服，客服每次都说催促财务处理，但是如果确实处理了退款不可能一直没有收到。下单到现在已经过了3个月的时间，包裹现在显示还没有到国内，明显是寄丢了。

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，“feelunique”发来反馈称：客户订单的情况已经收到通知核实可以退款，退款将通过客户支付订单时的原有支付渠道退还给客户，退款到账参考时间：支付宝3-7个工作日左右；银联7-15个工作日左右，微信3-7个工作日左右，活动期间可能会有所延迟，还请客户注意查收。

【典型案例八】“寺库”

上半年投诉数据



据“电数宝”显示，2020年（上）北京寺库商贸有限公司旗下“寺库”共获9次消费评级，6次获“谨慎下单”评级，3次获“不建议下单”评级。综上所述，2020年上半年“寺库”获“谨慎下单”评级。

2020年（上）寺库月/季消费评级数据明细

| 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 |
|-------|------|---------|-------|-------|-------|-------|
| 2020年 | 8月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |
| 2020年 | 7月 | 42.86% | 0.143 | 8.000 | 0.417 | 谨慎下单 |
| 2020年 | 上半年 | 51.61% | 0.245 | 0.000 | 0.332 | 不建议下单 |
| 2020年 | 第二季度 | 60.00% | 0.400 | 0.000 | 0.420 | 谨慎下单 |
| 2020年 | 6月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |
| 2020年 | 5月 | 100.00% | 0.714 | 0.000 | 0.714 | 谨慎下单 |
| 2020年 | 4月 | 50.00% | 0.500 | 0.000 | 0.400 | 谨慎下单 |
| 2020年 | 第一季度 | 100.00% | 0.089 | 0.000 | 0.527 | 谨慎下单 |
| 2020年 | 3月 | 100.00% | 0.150 | 0.000 | 0.545 | 谨慎下单 |
| 2020年 | 2月 | 100.00% | 0.250 | 0.000 | 0.575 | 谨慎下单 |
| 2020年 | 1月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |

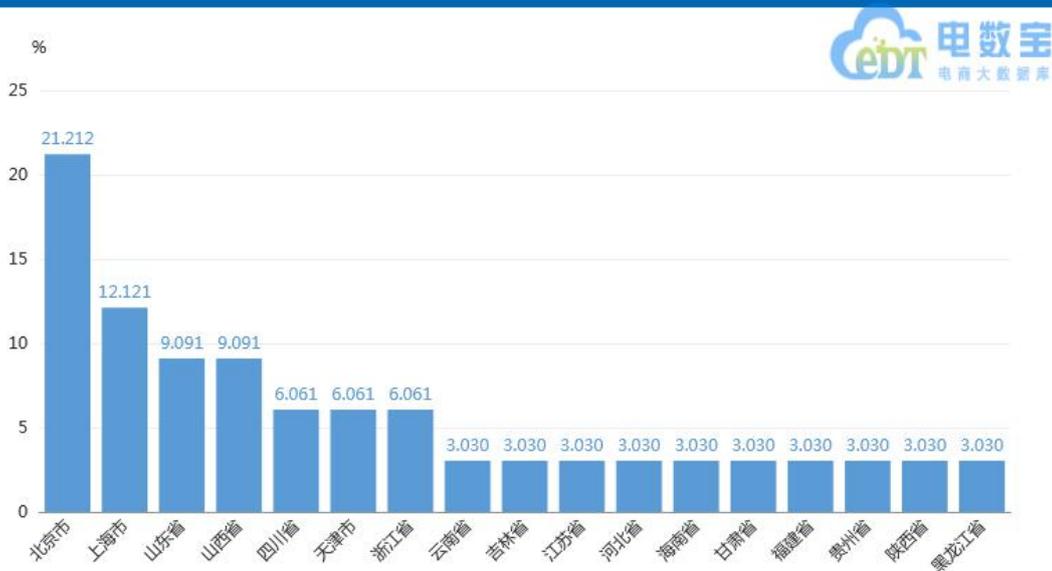
图表编制：电诉宝（电子商务消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

投诉地区分布

据“电数宝”显示，2020年（上）投诉“寺库”的用户主要集中地为北京市、上海市、山东省、山西省、四川省、天津市、浙江省。

寺库2020年上半年投诉者地区占比图



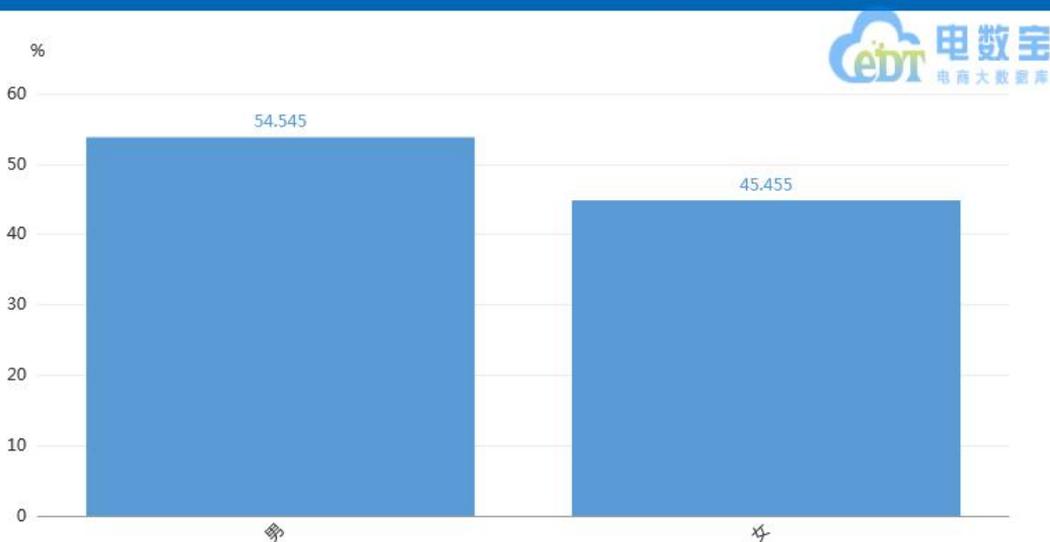
图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

投诉性别及金额分布

据“电数宝”显示，在投诉“寺库”的用户中男性、女性的占比分别为 54.545%、45.455%。
另外，用户投诉“寺库”的消费金额都集中在 1000-5000 元区间，占比为 45.455%。

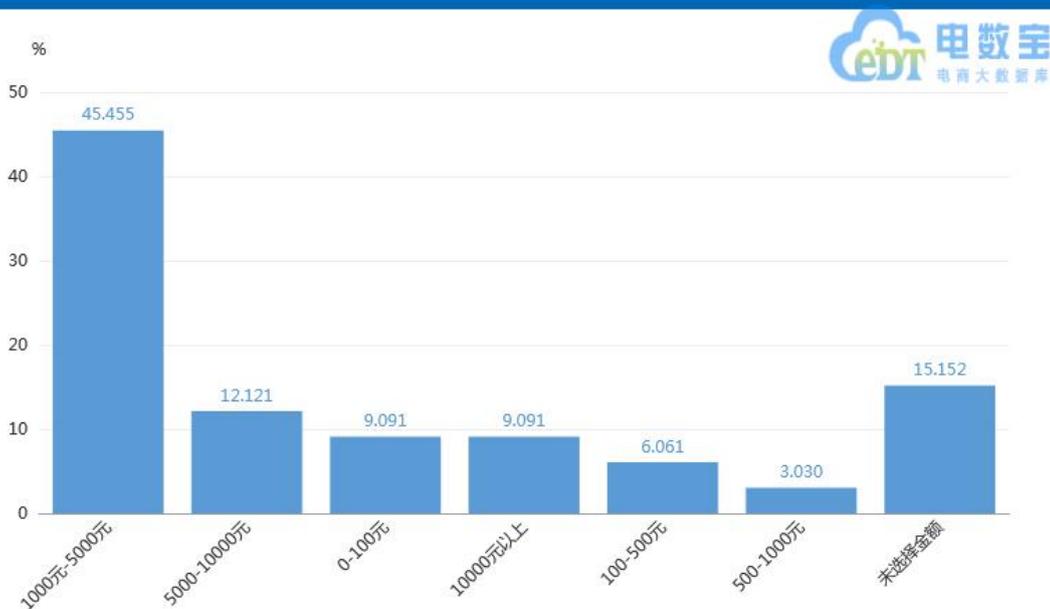
寺库2020年上半年投诉者性别占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

寺库2020年上半年投诉金额占比图



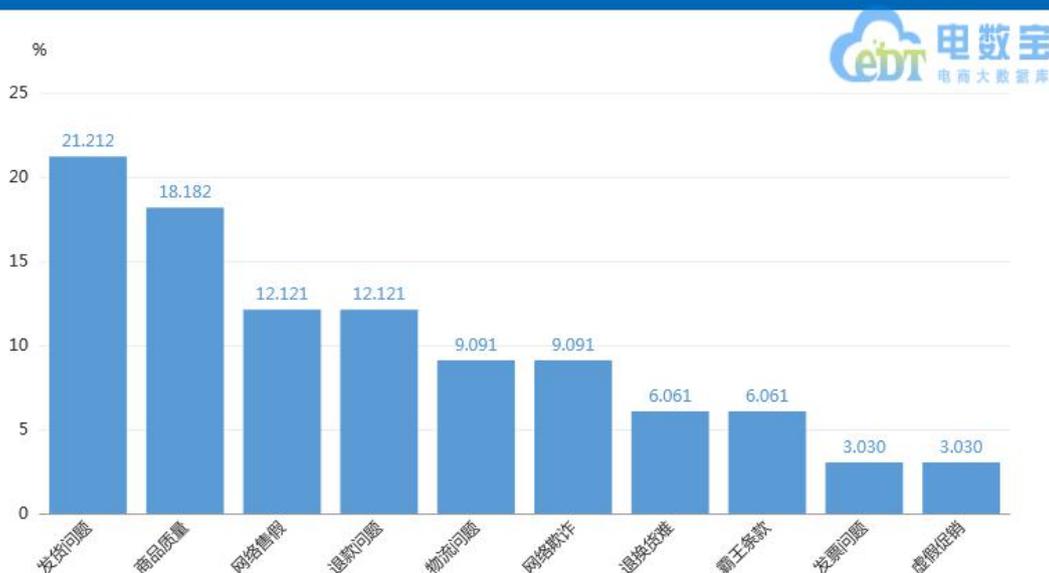
图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

典型案例披露

此外，据国内电商专业消费调解平台“电诉宝”受理用户维权案例显示，“寺库”存发货问题、商品质量、网络售假、退款问题等问题。

寺库2020年上半年投诉问题类型占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

【案例一】“寺库”商品到货质量问题 售后困难

窦女士于2020年4月23日在“寺库”平台购买Pinko/品高 Mini Love 系列 Simply 女士牛皮经典链条包斜挎包单肩包燕子包女包 1P21JY-Y5FF 多色可选，出现金属易损件，包包折叠问题。对此，“寺库”发来反馈称：5月18日已退款。

【案例二】“寺库”商品疑假货 售后开具发票遭拒

张先生于4月18日在“寺库”购买男士衬衫一件，商品显示为平台自营商品，并显示税款。收到海外商品后发现货品包装简陋，除了衣服内部的迪吊牌外，外部包装普通，严重怀疑真假要求退货或开具发票，客服以海外商品无法退换为由拒绝退还，并坚持称经过平台检验，我要求开具普通发票，客服反馈并且无法开具任何形式的发票，我要求开具海关完税单据，因为订单显示已交税 但客服称并没有此类服务，感觉非常离谱。对此，“寺库”发来反馈称：电话联系顾客，顾客商品保持不影响二次销售，给顾客办理退货。

【典型案例九】“德国W家”

上半年投诉数据



据“电数宝”显示，2020年（上）“德国W家”共获4次消费评级，4次获“不建议下单”评级。综上所述，2020年上半年“德国W家”获“不建议下单”评级。

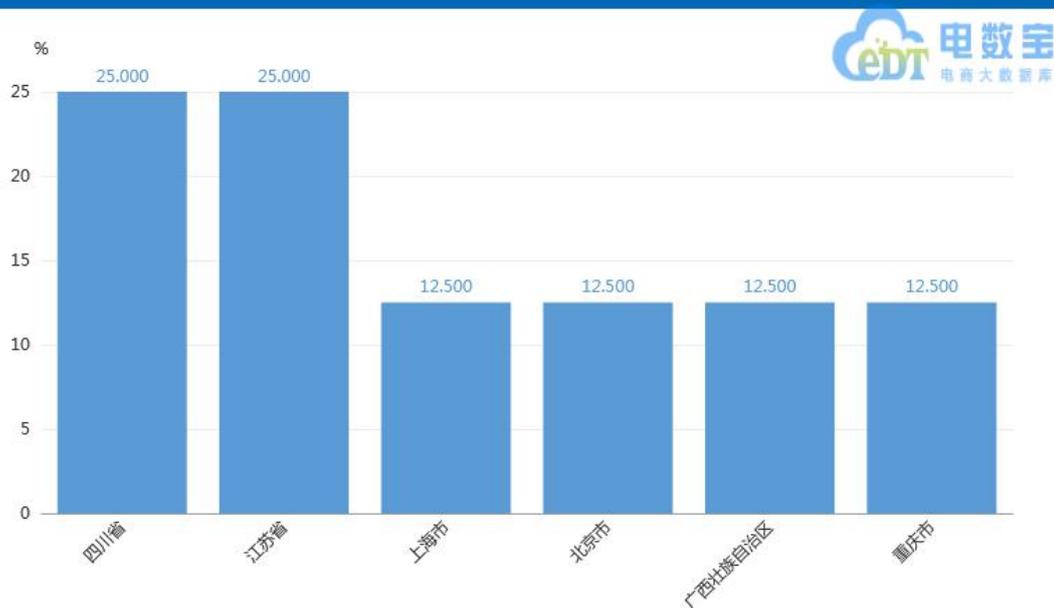
| 2020年（上）德国w家月/季消费评级数据明细 | | | | | | |
|-------------------------|------|--------|-------|-------|-------|-------|
| 年份 | 时间段 | 平台反馈率 | 回复时效性 | 用户满意度 | 综合指数 | 评级 |
| 2020年 | 上半年 | 12.50% | 0.125 | 0.000 | 0.100 | 不建议下单 |
| 2020年 | 第一季度 | 12.50% | 0.125 | 0.000 | 0.100 | 不建议下单 |
| 2020年 | 3月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |
| 2020年 | 2月 | 25.00% | 0.250 | 0.000 | 0.200 | 不建议下单 |

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

投诉地区分布

据“电数宝”显示，2020年（上）投诉“德国W家”的用户主要集中地为四川省、江苏省、上海市、北京市、广西壮族自治区、重庆市。

德国w家2020年上半年投诉者地区占比图



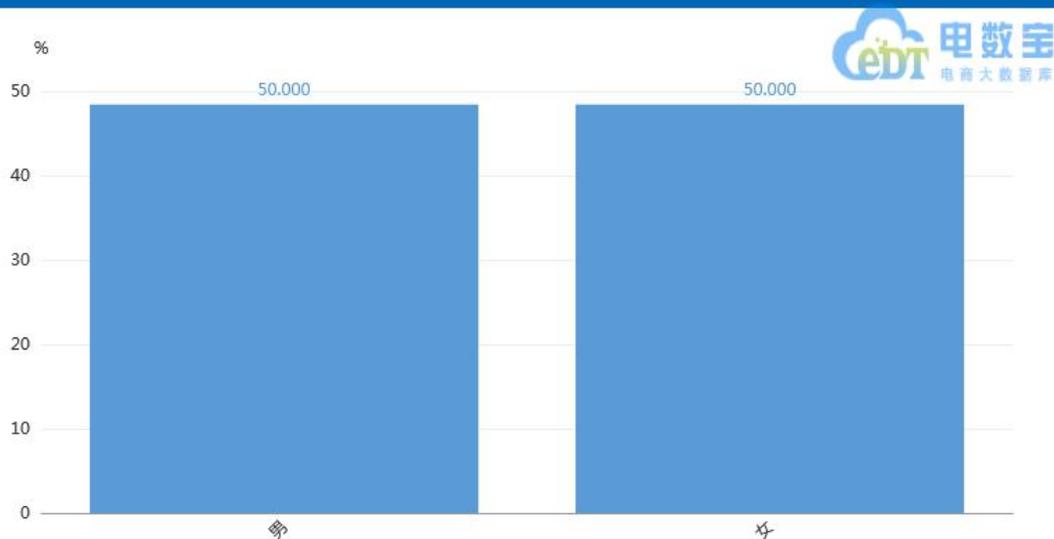
图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

投诉性别及金额分布

据“电数宝”显示，在投诉“德国W家”的用户中男性、女性的占比均为50.000%。另外，用户投诉“德国W家”的消费金额都集中在500-1000元区间，占比为62.500%。

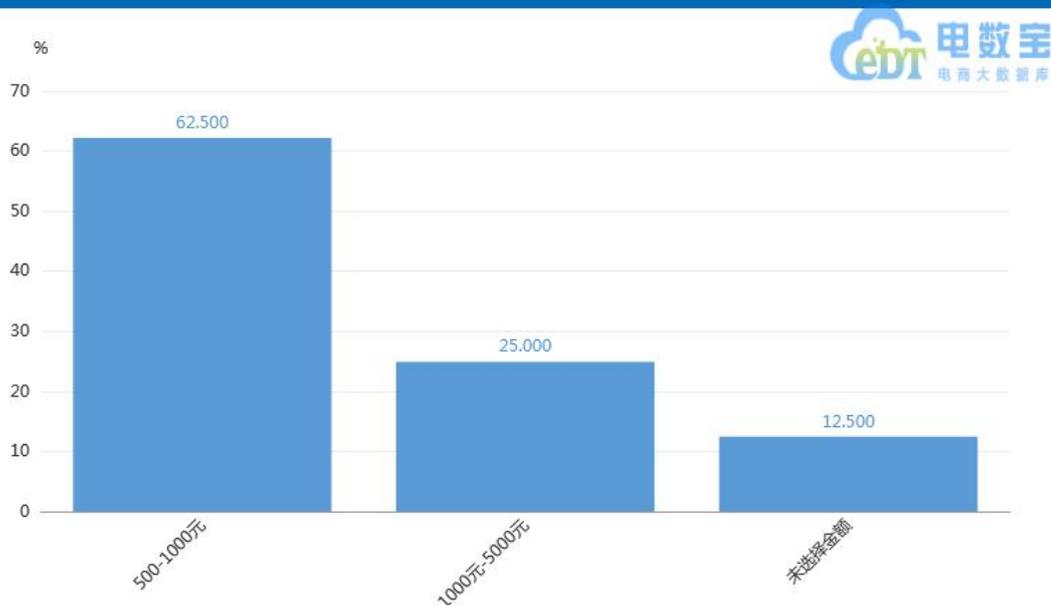
德国w家2020年上半年投诉者性别占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

德国w家2020年上半年投诉金额占比图



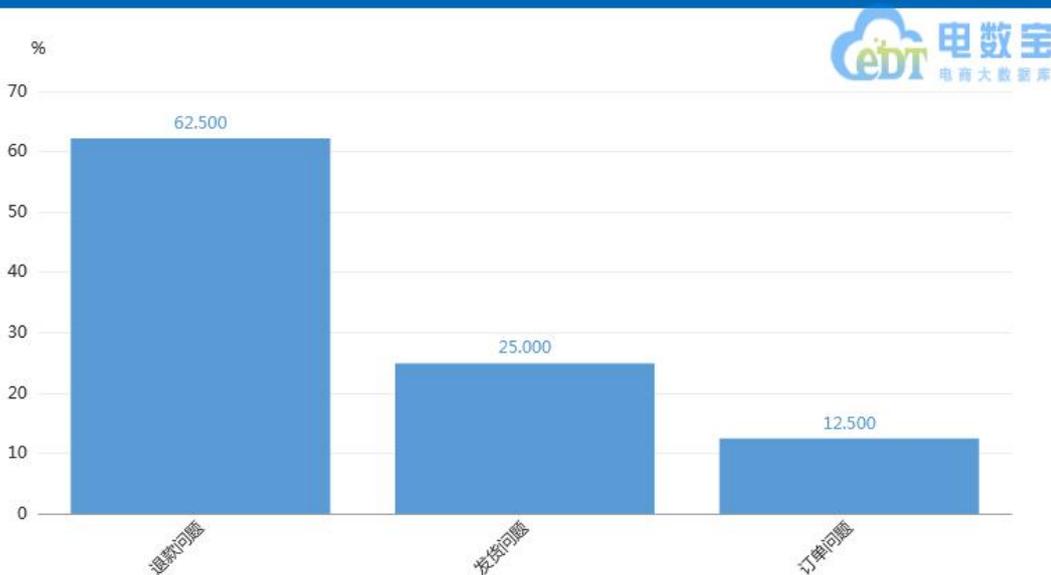
图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

典型案例披露

此外，据国内电商专业消费调解平台“电诉宝”受理用户维权案例显示，“德国W家”存退款问题、发货问题、订单问题等问题。

德国w家2020年上半年投诉问题类型占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

【案例一】“德国 W 家”商品包装破损 售后退款补偿遭拒

张女士 2020 年 3 月 7 日在德国 W 家上购买三关爱他美铂金版一段奶粉，3 月 16 日收到邮政快递，因为第一次购买 W 家产品，拆分前仔细查看包裹，没有拆开或者二次打开的痕迹，里面是单层纸板盒，也包装完好无拆开的痕迹，拆开，有一罐奶粉开口处封纸被撕开，开关被掀起来，里面锡纸未被打开。联系客服，客服说可能爆开，爆开的话封口封纸不会起皱也不会缺少，明显是认为拆开，客服又说是海关抽检，海关抽检会有抽检单，包装也会有二次打开的痕迹，很明显，如果不是 W 家发货时把商品二次销售，就是快递单号快递信息是作假，商品根本是国内的，而且被认为撕开金色小花封纸 问客服是否有投诉电话，客服说没有投诉渠道，我这奶粉没有溢粉我也没有破损不会退款或者补偿。

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，“德国 W 家”发来反馈称：已经多次和客人解释过了。这里我们也再次简略解释一下：1. 这种封口出现破损的情况比较常见，其他客人也会遇到，一般来说是在运输过程中商品之间的碰撞造成的。2. 如果是套装商品，仓库人员会原箱发货，而且锡纸层等也没有出现任何破损情况，不存在人为打开的可能。3. 外包箱没有出现任何被打开过或者二次封箱的迹象，可以保证该包裹是从我们仓库发货直接送到客人手上的。4. 荷兰邮政公司为国际大公司，不会为任何其他公司作假。5. 尽管以上 4 点均已证明客人的顾虑是不必的，但客服人员也联系了客人，可以让客人退货退款，但客人并没有回复我们的邮件。

【案例二】“德国 W 家”商品久未发货 售后未有效处理

路女士于 2 月 14 日在“德国 W 家”官方 APP 上发生一笔交易，下单后扣款成功并显示显示订单已确认，但商家始终没有发货，于是分别与 2 月 24 日，3 月 4 日询问客服催单，但两次询问的结果口径不一致，但均表示会发货，但是 3 月 9 日收到邮件说因信息不一致订单取消，因购买的是奶粉。拖延如此长时间导致断粮，今天 3 月 12 日询问为何拖延如此长时间最后还是不能发货并取消订单给个说法，但客服最终未能正面回答。

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，“德国 W 家”发来反馈称：购物人姓名和支付宝持有人姓名不一致导致无法清关，此为海关规定，敬请谅解！在收到保税仓的通知后我们第一时间为客人做退款处理。

【典型案例十】“海豚家”

上半年投诉数据



据“电数宝”显示，2020年（上）北京凯谱乐科技有限公司旗下“海豚家”共获8次消费评级，1次获“建议下单”评级，2次获“谨慎下单”评级，5次获“不建议下单”评级。综上所述，2020年上半年“海豚家”获“不建议下单”评级。

2020年（上）海豚家月/季消费评级数据明细

| 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 |
|-------|------|---------|-------|-------|-------|-------|
| 2020年 | 8月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |
| 2020年 | 上半年 | 12.12% | 0.031 | 0.000 | 0.072 | 不建议下单 |
| 2020年 | 第二季度 | 400.00% | 0.143 | 0.000 | 2.329 | 建议下单 |
| 2020年 | 6月 | 100.00% | 0.333 | 0.000 | 0.600 | 谨慎下单 |
| 2020年 | 5月 | 100.00% | 0.000 | 0.000 | 0.500 | 谨慎下单 |
| 2020年 | 4月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |
| 2020年 | 第一季度 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |
| 2020年 | 3月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |
| 2020年 | 2月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |

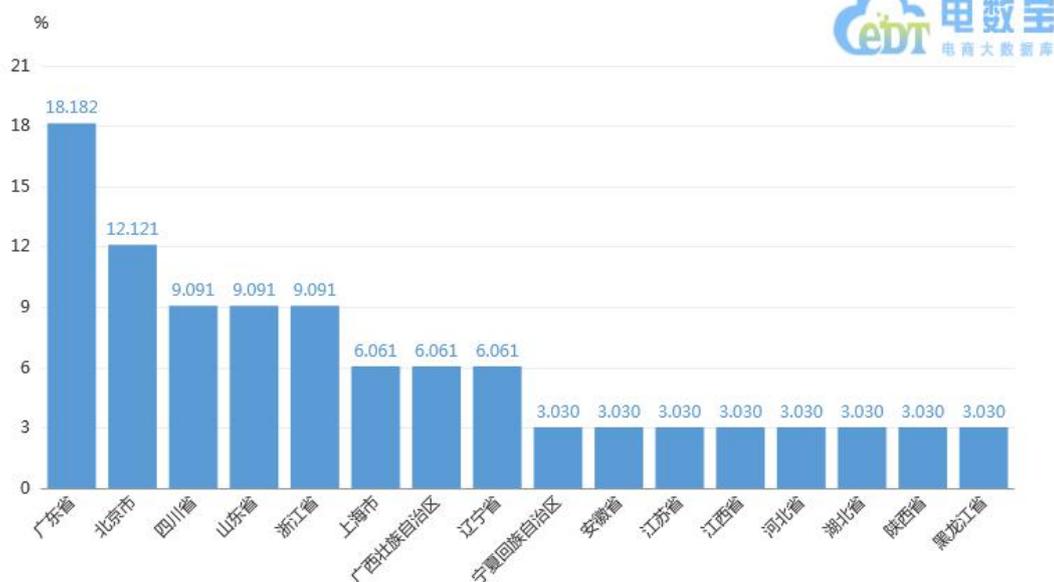
图表编制：电诉宝（电子商务消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

投诉地区分布

据“电数宝”显示，2020年（上）投诉“海豚家”的用户主要集中地为广东省、北京市、四川省、山东省、浙江省。

海豚家2020年上半年投诉者地区占比图



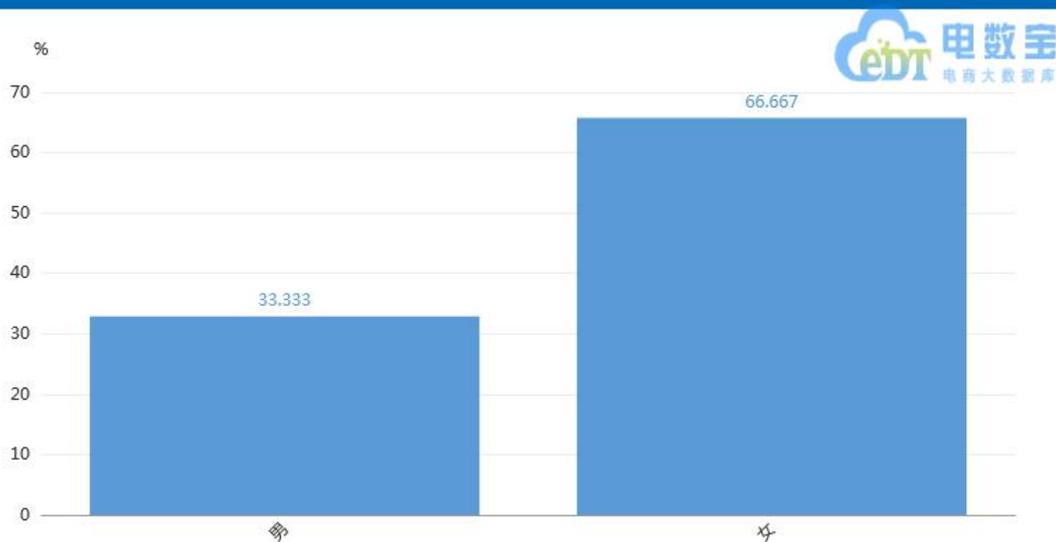
图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

投诉性别及金额分布

据“电数宝”显示,在投诉“海豚家”的用户中男性、女性的占比分别为 33.333%、66.667%。
另外,用户投诉“海豚家”的消费金额都集中在 0-100 元区间、100-500 元区间,占比分别为 51.515%、27.273%。

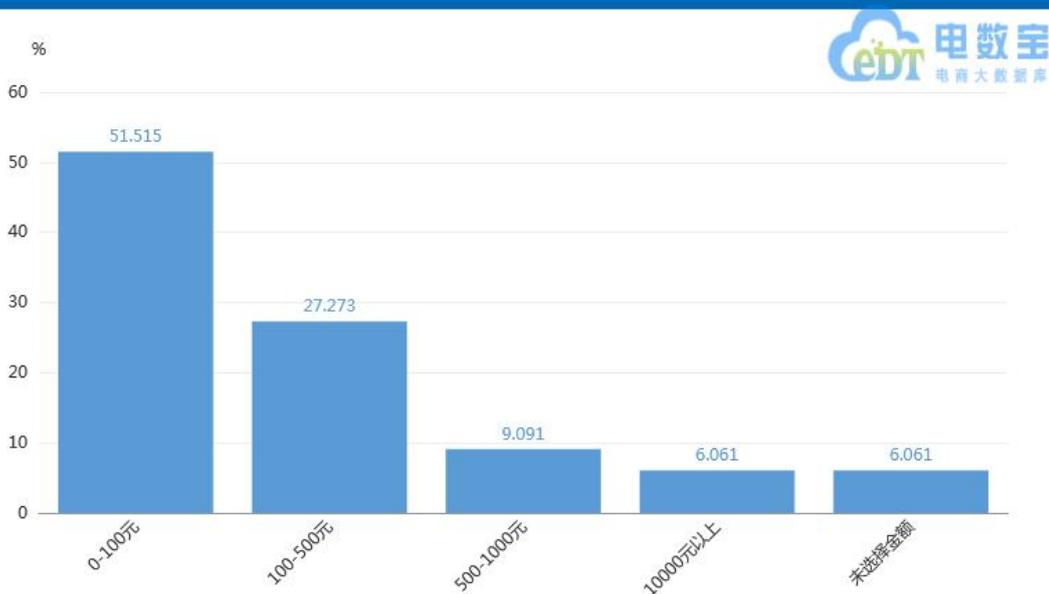
海豚家2020年上半年投诉者性别占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

海豚家2020年上半年投诉金额占比图



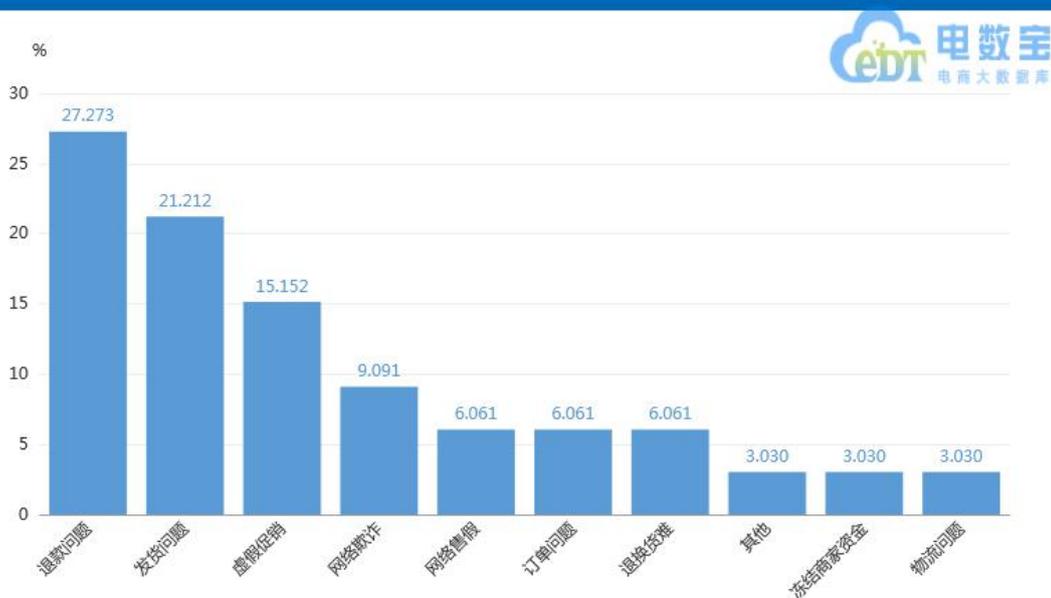
图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

典型案例披露

此外，据国内电商专业消费调解平台“电诉宝”受理用户维权案例显示，“海豚家”存在退款问题、发货问题、虚假促销、网络欺诈等问题。

海豚家2020年上半年投诉问题类型占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

【案例一】“海豚家”商品清关久未成功 售后退款遭拒

鲁女士在“海豚家”app上购买了一件冠军牌短袖，将近一个月了，还在江苏清关，没有送达。现在想要退货，客服说要等商品退回或者拦截回仓库才给受理，目前物流一直没有动静，给快递打电话，快递说只有寄件人知道物品状态，东西本来就没有送到我的手里，订单就显示完成。我都没有收到货，为什么不能直接退款，一定要等物品返回仓库才给办理。对此，“海豚家”发来反馈称：经查询已经签收了，请您注意查收包裹。

【案例二】“海豚家”商品下单成功 商家单方面取消订单

周先生于2020年2月2日在“海豚家”购买了滴露智慧型带呼吸阀KN95口罩，共计18片，原价189元，优惠后共计152元。下单成功后约一星期海豚家单方面宣布无货，从而单方面取消订单。对此，“海豚家”发来反馈称：已经帮您处理退款完毕。

【典型案例十一】“考拉海购”

上半年投诉数据



据“电数宝”显示，2020年（上）杭州优买科技有限公司旗下“考拉海购”共获9次消费评级，9次获“不建议下单”评级。综上所述，2020年上半年“考拉海购”获“不建议下单”评级。

2020年（上）考拉海购月/季消费评级数据明细

| 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 |
|-------|------|--------|-------|-------|-------|-------|
| 2020年 | 8月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |
| 2020年 | 7月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |
| 2020年 | 上半年 | 3.85% | 0.038 | 0.000 | 0.031 | 不建议下单 |
| 2020年 | 第二季度 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |
| 2020年 | 6月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |
| 2020年 | 5月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |
| 2020年 | 4月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |
| 2020年 | 第一季度 | 7.14% | 0.071 | 0.000 | 0.057 | 不建议下单 |
| 2020年 | 3月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |
| 2020年 | 2月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |
| 2020年 | 1月 | 33.33% | 0.333 | 0.000 | 0.267 | 不建议下单 |

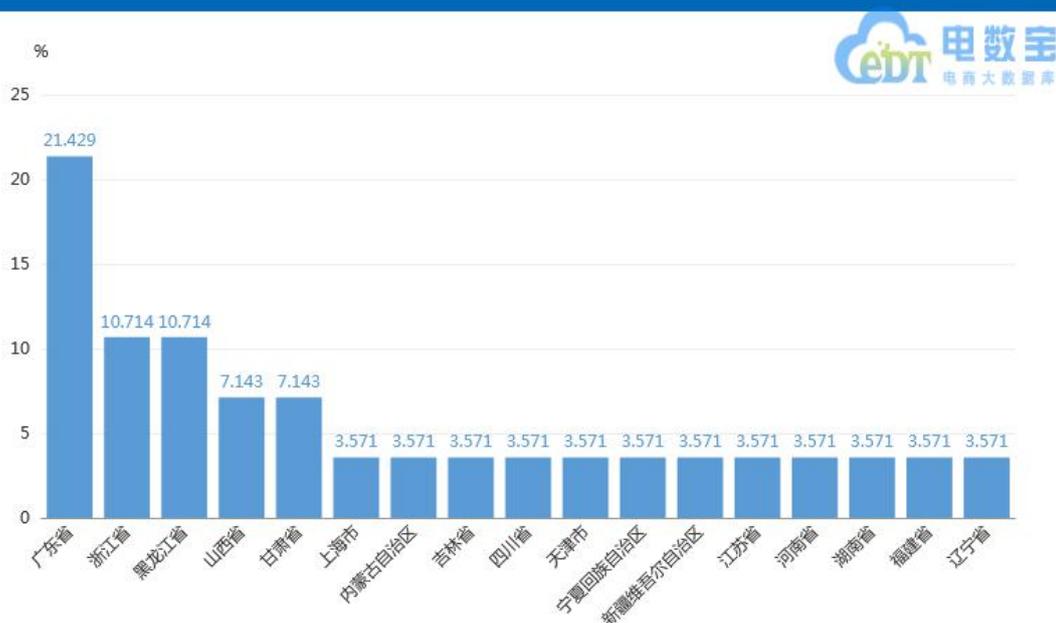
图表编制：电诉宝（电子商务消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

投诉地区分布

据“电数宝”显示，2020年（上）投诉“考拉海购”的用户主要集中地为广东省、浙江省、黑龙江省、山西省、甘肃省。

考拉海购2020年上半年投诉者地区占比图



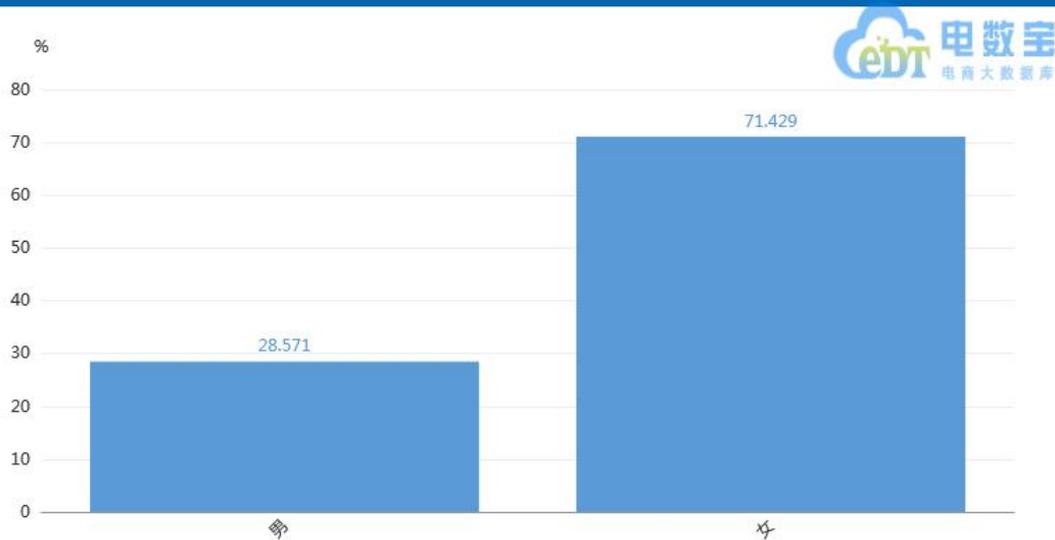
图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

投诉性别及金额分布

据“电数宝”显示，在投诉“考拉海购”的用户中男性、女性的占比分别为 33.333%、66.667%。另外，用户投诉“考拉海购”的消费金额都集中在 100-500 元区间、500-1000 元区间，占比分别为 39.286%、21.429%。

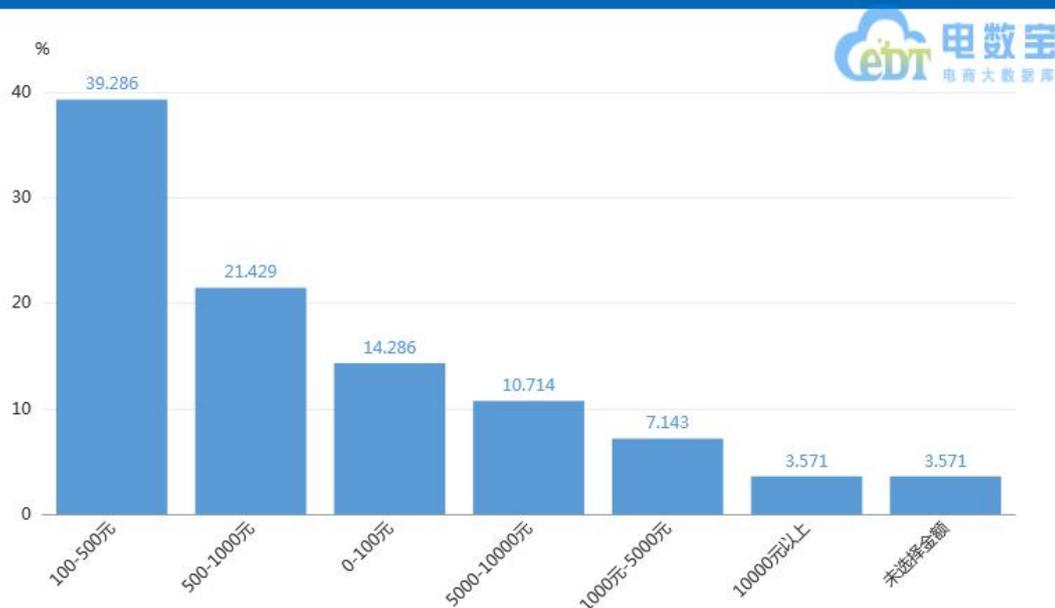
考拉海购2020年上半年投诉者性别占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

考拉海购2020年上半年投诉金额占比图



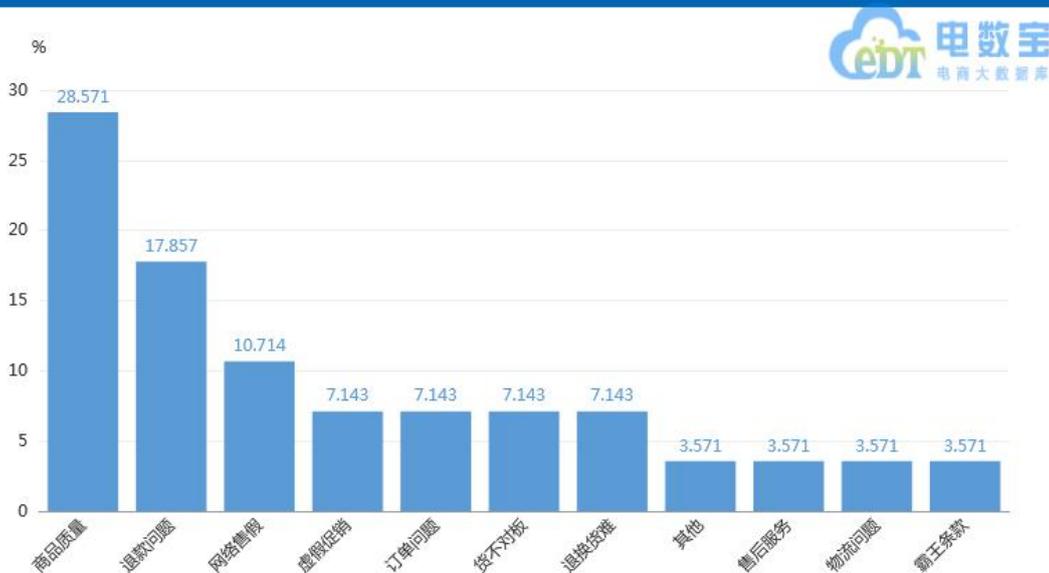
图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

典型案例披露

此外，据国内电商专业消费调解平台“电诉宝”受理用户维权案例显示，“考拉海购”存商品质量、退款问题、网络售假等问题。

考拉海购2020年上半年投诉问题类型占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

【案例一】“考拉海购”商品颜色不符 售后客服未有效处理

席女士于2020年6月3日在“考拉海购”荟集轻奢海外专营店里买了一款包。跟商家沟通时商家确定是我要的那款颜色，因为这款包图片与实物差距很大，所以得再三确认是不是同一款，商家很确定是我要的正红色不是玫红色，但是实物受到是玫红色，颜色严重不符。要求退货，商家不予受理，税费也是我自己承担的。说确认收款才能退税，于是我打给考拉海购客服，客服也告诉我图片上看是一样的。

【案例二】“考拉海购”商品质量问题 退换货遭拒

李先生于2020年5月15日在“考拉海购”购买爱普生3108小白学习打印机，没打印几次后于6月21日出现打印失真，文档打印断线等情况，与客服联系后，要求喷头清洗和大墨量清洗，效果仍然不行，后寄送回厂家返修，并以测试正常等原因，不予换新。7月10日，打印机寄回后，7月11日进行测试，但存在打印重影等情况，与客服联系后，要求喷头清洗，但效果仍然不行。因工作原因，后未使用打印机，7月19日。再次使用时，打印出来的照片失真、模糊，又按照要求多次清洗并打印测试纸，仍然不行。后客服认为已经过了退换期，不能退货，并要求联系厂商客服。

【典型案例十二】“全民海淘”

上半年投诉数据



据“电数宝”显示，2020年（上）北京优品汇中科技有限公司旗下“全民海淘”共获4次消费评级，4次获“不建议下单”评级。综上所述，2020年上半年“全民海淘”获“不建议下单”评级。

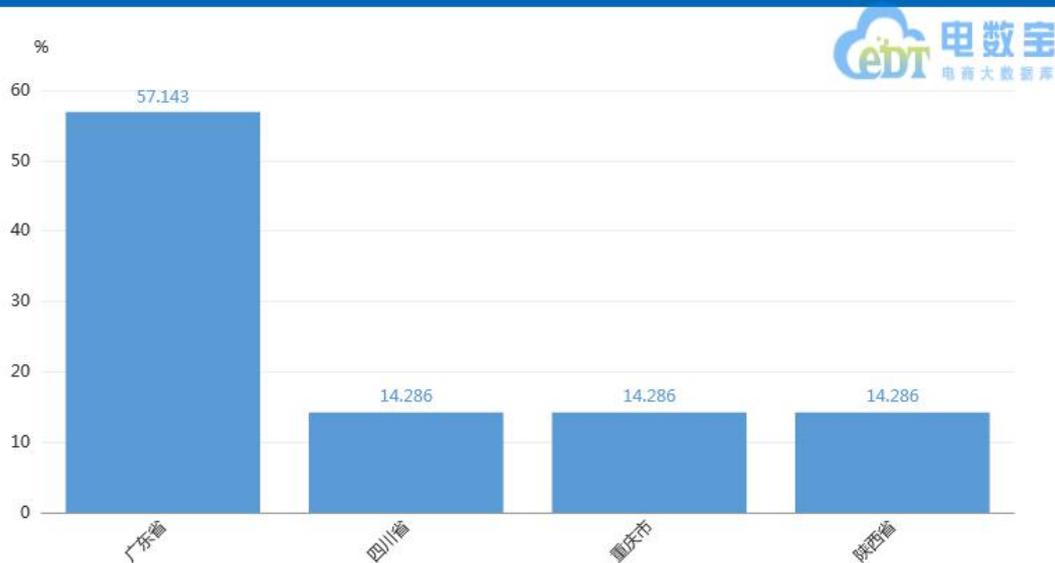
| 2020年（上）全民海淘月/季消费评级数据明细 | | | | | | |
|-------------------------|------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 年份 | 时间段 | 平台反馈率 | 回复时效性 | 用户满意度 | 综合指数 | 评级 |
| 2020年 | 上半年 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |
| 2020年 | 第一季度 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |
| 2020年 | 3月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |
| 2020年 | 2月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |

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

投诉地区分布

据“电数宝”显示，2020年（上）投诉“全民海淘”的用户主要集中地为广东省、四川省、重庆市、陕西省。

全民海淘2020年上半年投诉者地区占比图



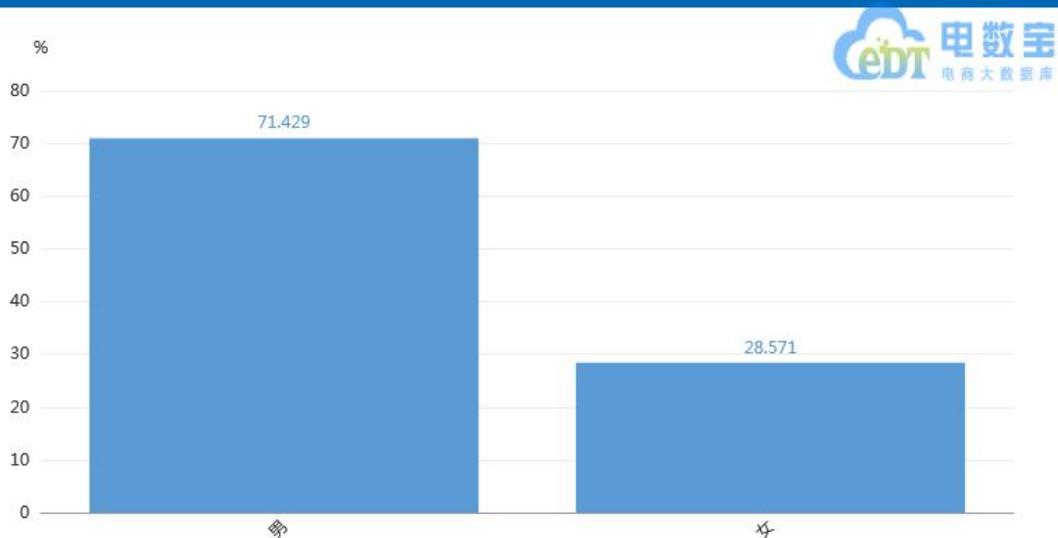
图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

投诉性别及金额分布

据“电数宝”显示，在投诉“全民海淘”的用户中男性、女性的占比分别为71.429%、28.571%。另外，用户投诉“全民海淘”的消费金额都集中在100-500元区间、500-1000元区间，占比分别为42.857%、28.571%。

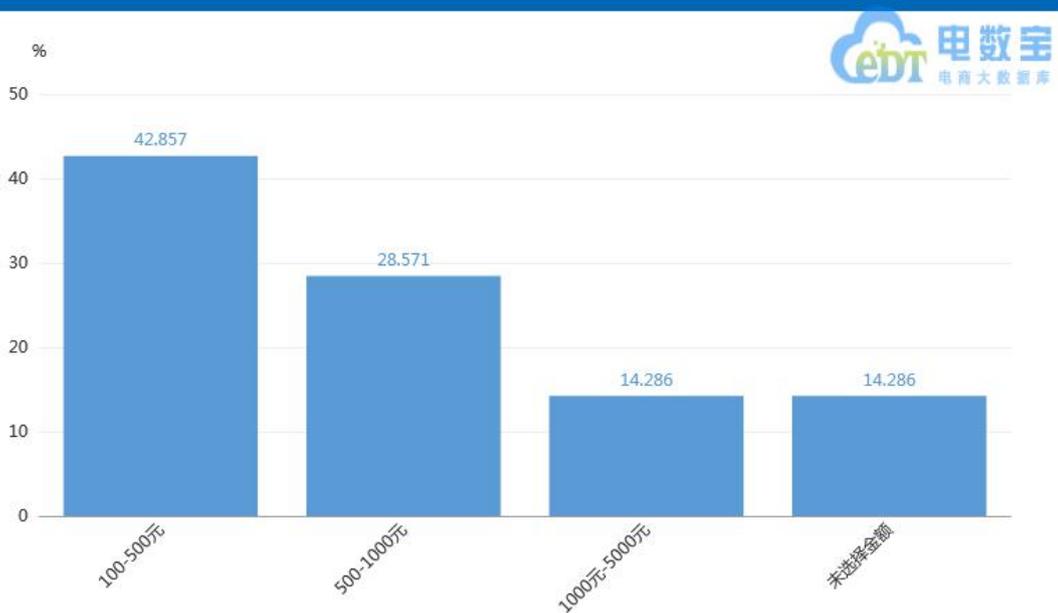
全民海淘2020年上半年投诉者性别占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

全民海淘2020年上半年投诉金额占比图



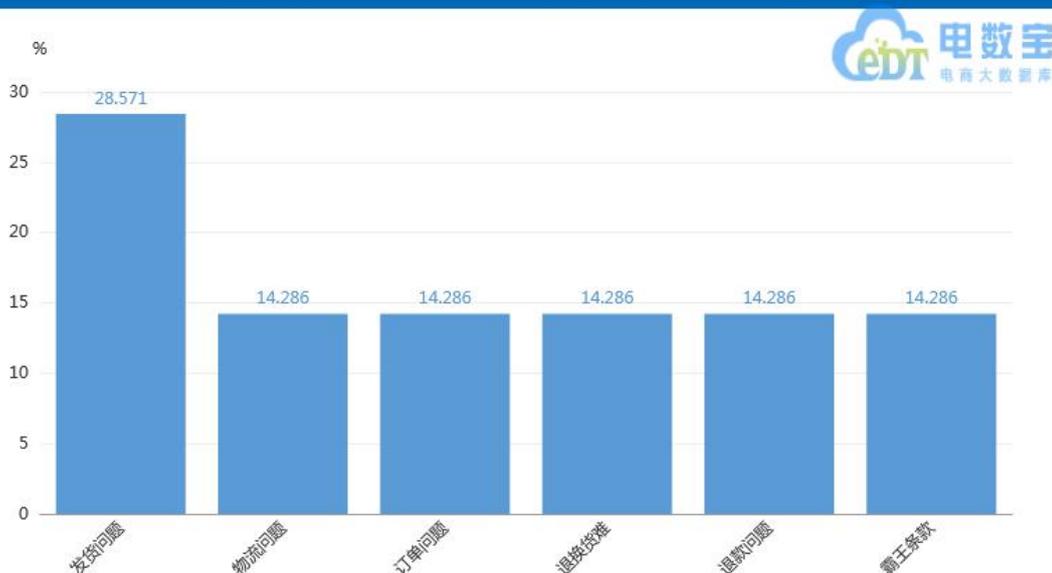
图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

典型案例披露

此外，据国内电商专业消费调解平台“电诉宝”受理用户维权案例显示，“全民海淘”存发货问题、物流问题、订单问题、退换货难、退款问题、霸王条款等问题。

全民海淘2020年上半年投诉问题类型占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

【案例一】“全民海淘”虚假发货遭投诉 售后遭客服敷衍

叶先生于2020年2月18日在“全民海淘”电商平台购买口罩，出现了无法按时到货并查询不到物流信息的问题（虚假发货，拒不发货，逾期未发货，询问客服一直要等待，购买时标明一周到货），经过：2月18日下单购买口罩，直到2月25日才勉强更新一个假发货信息，然后就没了。跟客服沟通退款只要等待，对于物流也是一无所知，明显假发货，只是敷衍应付说再等等。

【案例二】“全民海淘”下单商品久未发货 售后退款困难

计女士2月18日在“全民海淘”下单久不发货，还不退款，只填个单号，客服也联系不到，货也不发，一次性口罩一个售卖十几块，疫情时期就算了，但是下了单还不发货，欺骗消费者，不诚信。承诺一个星期收到货现在过去二十多天仍然不发货。

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。

【典型案例十三】“海淘免税店”

上半年投诉数据



据“电数宝”显示，2020年（上）杭州橙子信息科技有限公司旗下“海淘免税店”共获7次消费评级，7次获“不建议下单”评级。综上所述，2020年上半年“海淘免税店”获“不建议下单”评级。

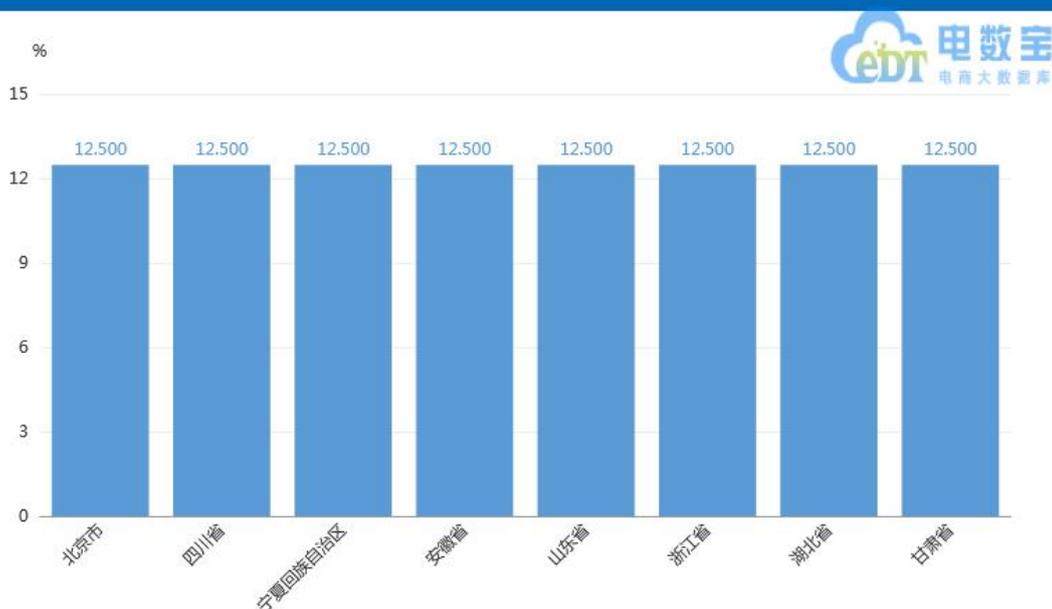
| 2020年（上）海淘免税店月/季消费评级数据明细 | | | | | | |
|--------------------------|------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 年份 | 时间段 | 平台反馈率 | 回复时效性 | 用户满意度 | 综合指数 | 评级 |
| 2020年 | 8月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |
| 2020年 | 上半年 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |
| 2020年 | 第二季度 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |
| 2020年 | 6月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |
| 2020年 | 5月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |
| 2020年 | 4月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |
| 2020年 | 第一季度 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |
| 2020年 | 2月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |

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

投诉地区分布

据“电数宝”显示，2020年（上）投诉“海淘免税店”的用户主要集中地为北京市、四川省、宁夏回族自治区、安徽省、山东省、浙江省、湖北省、甘肃省。

海淘免税店2020年上半年投诉者地区占比图



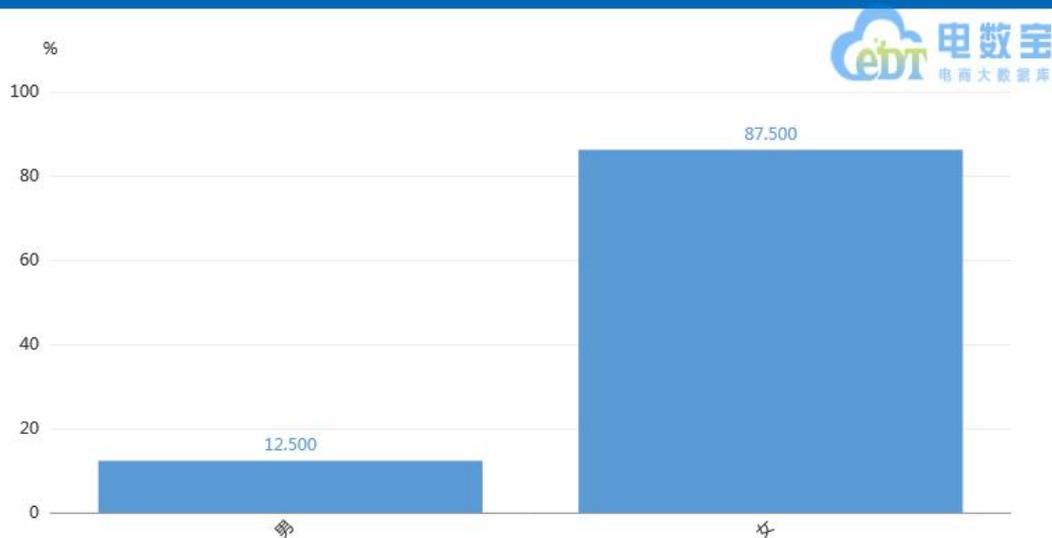
图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

投诉性别及金额分布

据“电数宝”显示，在投诉“海淘免税店”的用户中男性、女性的占比分别为 12.500%、87.500%。另外，用户投诉“海淘免税店”的消费金额都集中在 1000-5000 元区间、100-500 元区间、500-1000 元区间，占比分别为 37.500%、25.000%、25.000%。

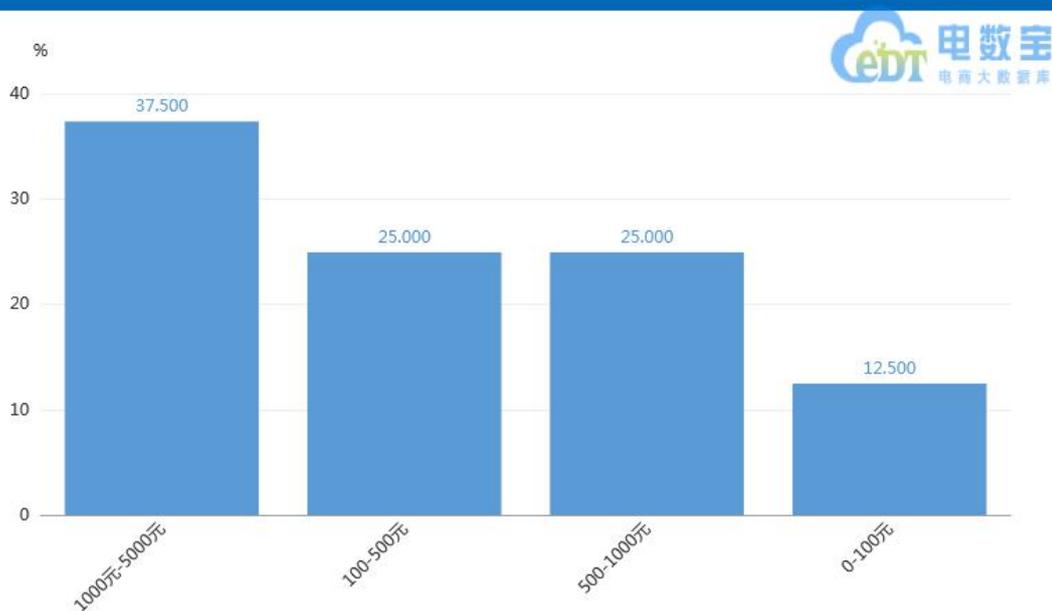
海淘免税店2020年上半年投诉者性别占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

海淘免税店2020年上半年投诉金额占比图



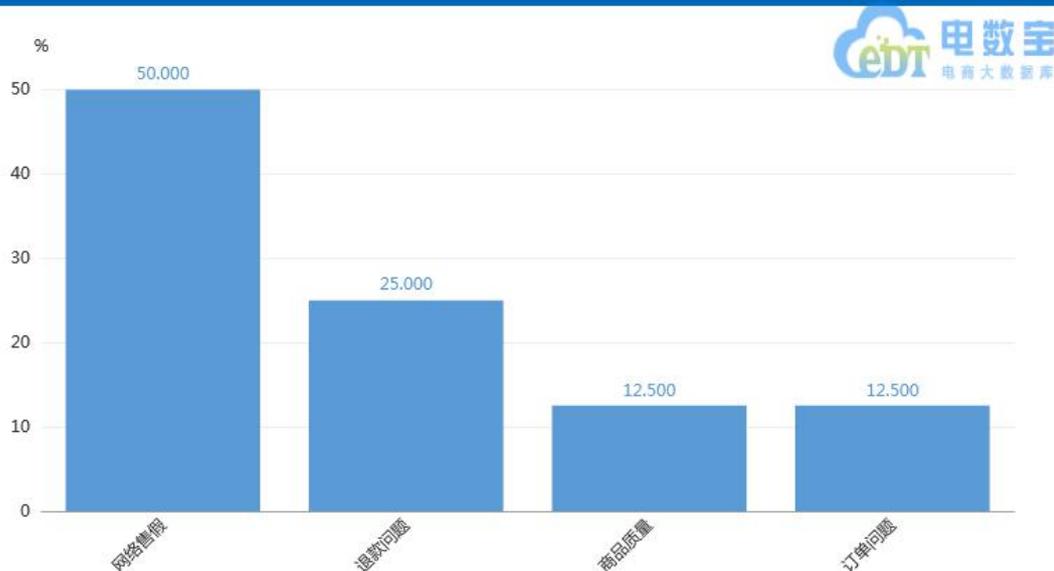
图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

典型案例披露

此外，据国内电商专业消费调解平台“电诉宝”受理用户维权案例显示，“海淘免税店”存网络售假、退款问题、商品质量、订单问题等问题。

海淘免税店2020年上半年投诉问题类型占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

【案例一】“海淘免税店”陷“假怀疑云” 拒退换货引争议

2020年6月10日，山东省的李先生投诉称他于5月21日在“海淘免税店”app购买香奈儿男士香水，出现网络售假问题，售后退货遭拒，客服一直推脱，只强调贩卖正品，出现问题会全权负责。当问到如何全权负责时，客服却不予回应。质疑售假时，客服提出可以提供采购凭证显示的时间与下单时间有偏差，所谓的采购凭证上，并没有任何关于李先生所购买产品的相关信息，客服还一直强调采购凭证是他购买产品的采购凭证。

【案例二】“海淘免税店”疑售假 售后未能有效处理

舒女士2020年3月28日晚21:53分在“海淘免税店”购买蔻驰品牌男包，后因在黑猫投诉平台上看到大量该平台售出的蔻驰包包假货投诉以及维权，就要求商家平台提供蔻驰品牌的入驻声明已经购货清单让其证明为正品不然就申请退货，但是商家只给我提供了一张2019年2月5日的购货清单（并有多处马赛克）无法证明是正品并在我不断质疑下不在回应联系不上，我也咨询了蔻驰品牌官方，根本没有入驻海淘免税店app，但商家坚持要收420元的拦截扣费（并无说明），在我不接受的情况下就不进行拦截，本人在鼎润物流上查询该单号根本查询不到，怀疑是虚假单号。

【典型案例十四】“德国 BA 保镖商城”

上半年投诉数据



据“电数宝”显示，2020年（上）“德国BA保镖商城”共获7次消费评级，7次获“不建议下单”评级。综上所述，2020年上半年“德国BA保镖商城”获“不建议下单”评级。

2020年（上）德国BA保镖商城月/季消费评级数据明细

| 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 |
|-------|------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 2020年 | 上半年 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |
| 2020年 | 第二季度 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |
| 2020年 | 6月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |
| 2020年 | 5月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |
| 2020年 | 第一季度 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |
| 2020年 | 3月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |
| 2020年 | 1月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |

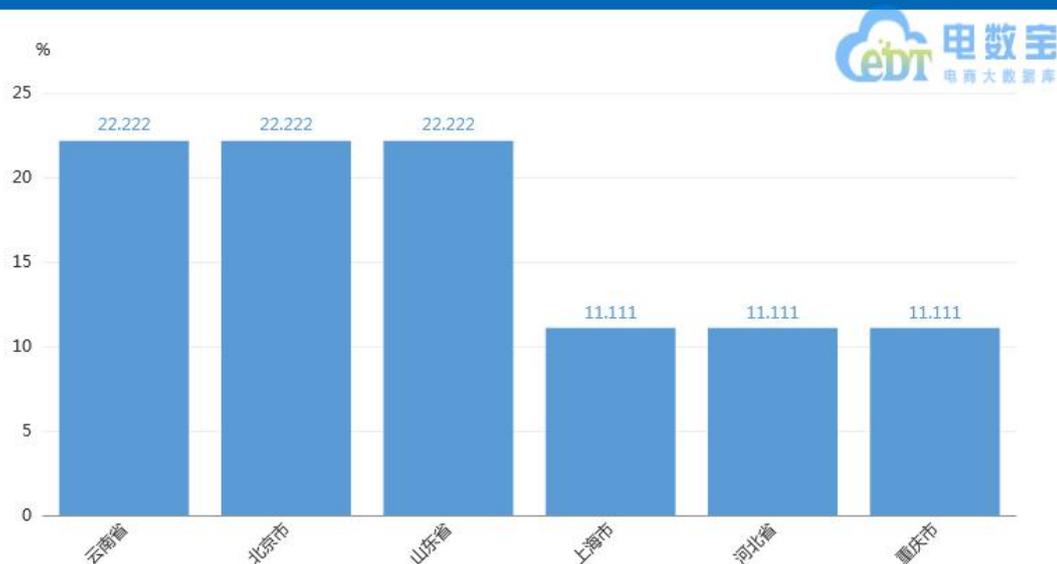
图表编制：电诉宝（电子商务消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

投诉地区分布

据“电数宝”显示，2020年（上）投诉“德国BA保镖商城”的用户主要集中地为云南省、北京市、山东省、上海市、河北省、重庆市。

德国BA保镖商城2020年上半年投诉者地区占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

投诉性别及金额分布

据“电数宝”显示，在投诉“德国BA保镖商城”的用户中女性的占比为100.007%。另外，用户投诉“德国BA保镖商城”的消费金额都集中在100-500元区间、0-100元区间、1000-5000元区间、500-1000元区间，占比分别为33.333%、22.222%、22.222%。

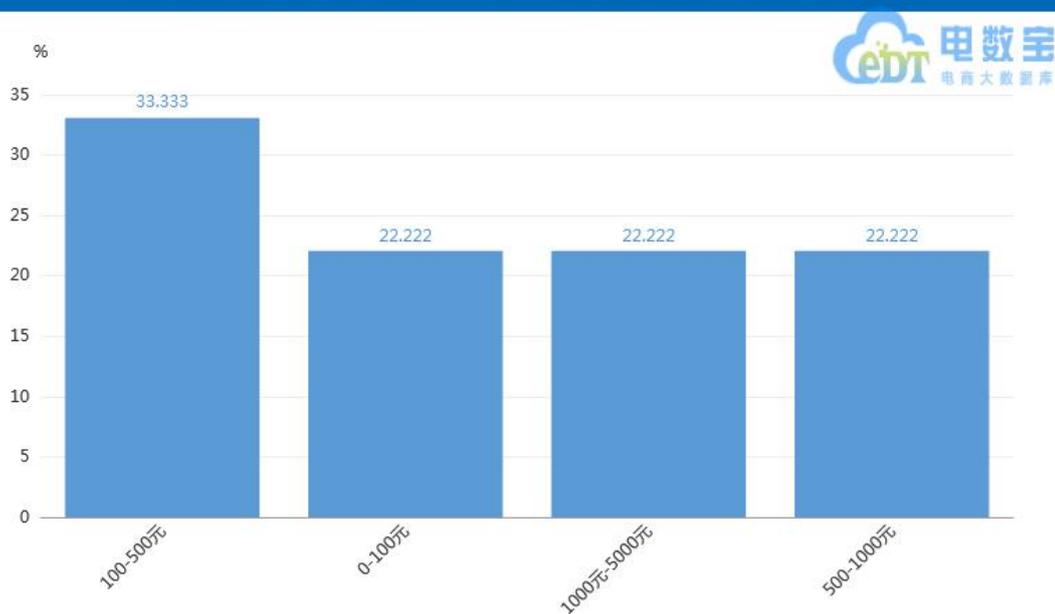
德国BA保鏢商城2020年上半年投诉者性别占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

德国BA保鏢商城2020年上半年投诉金额占比图



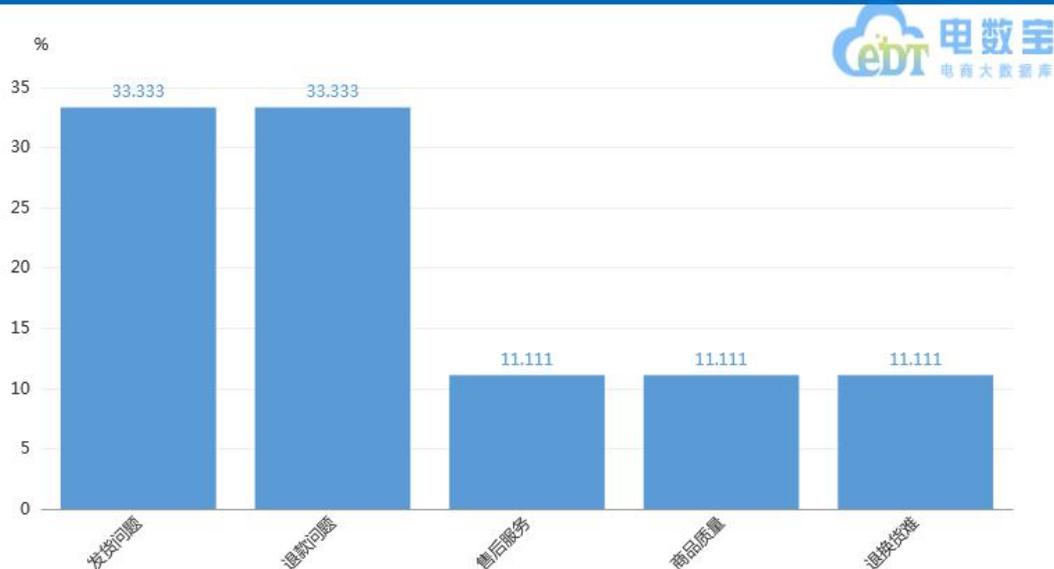
图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

典型案例披露

此外，据国内电商专业消费调解平台“电诉宝”受理用户维权案例显示，“德国BA保鏢商城”存发货问题、退款问题、售后服务、商品质量、退换货难等问题。

德国BA保镖商城2020年上半年投诉问题类型占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

【案例一】“BA 保镖商城”下单商品降价 售后退货遭拒

隋女士于2020年4月21日在“德国BA保镖商城”购买化妆品欧缇丽的精华以及皇后水以及卸妆水等共计6件，出现了我刚下完单接着就降价的情况，本人想申请退货退款，想重新买，结果商城客服不同意，客服态度极其的不好，一直在推卸责任，翻来覆去的就是一句话退不了货。

【案例二】“BA 保镖商城”订单取消 售后退款久未到账

吴女士于3月13日在“德国ba保镖商城”下了两单，一个折人民币900多，一个500多。订单已经取消了，可是迟迟不退款，商家承诺写的是1-3个工作日退款的，可客服一直忽悠说7~14个工作日。

【典型案例十五】“天猫国际”

上半年投诉数据



据“电数宝”显示，2020年（上）阿里巴巴集团旗下“天猫国际”共获8次消费评级，8次获“不建议下单”评级。综上所述，2020年上半年“天猫国际”获“不建议下单”评级。

2020年（上）天猫国际月/季消费评级数据明细

| 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 |
|-------|------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 2020年 | 7月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |
| 2020年 | 上半年 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |
| 2020年 | 第二季度 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |
| 2020年 | 6月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |
| 2020年 | 5月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |
| 2020年 | 4月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |
| 2020年 | 第一季度 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |
| 2020年 | 3月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |
| 2020年 | 1月 | 0.00% | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 不建议下单 |

图表编制：电诉宝（电子商务消费纠纷调解平台）

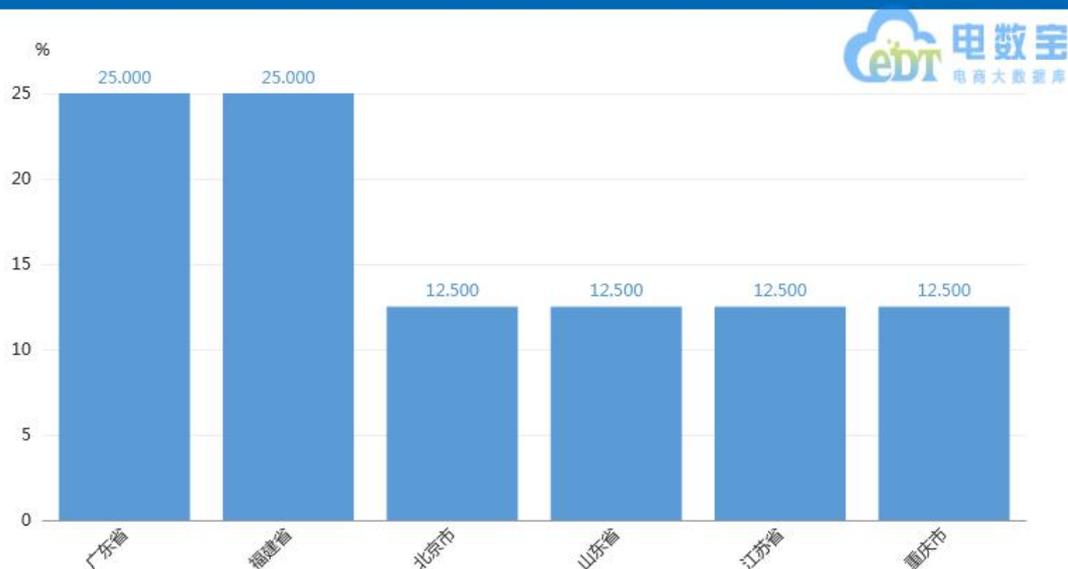
数据来源：WWW.100EC.CN

投诉地区分布

据“电数宝”显示，2020年（上）投诉“天猫国际”的用户主要集中地为广东省、福

建省、北京市、山东省、江苏省、重庆市。

天猫国际2020年上半年投诉者地区占比图



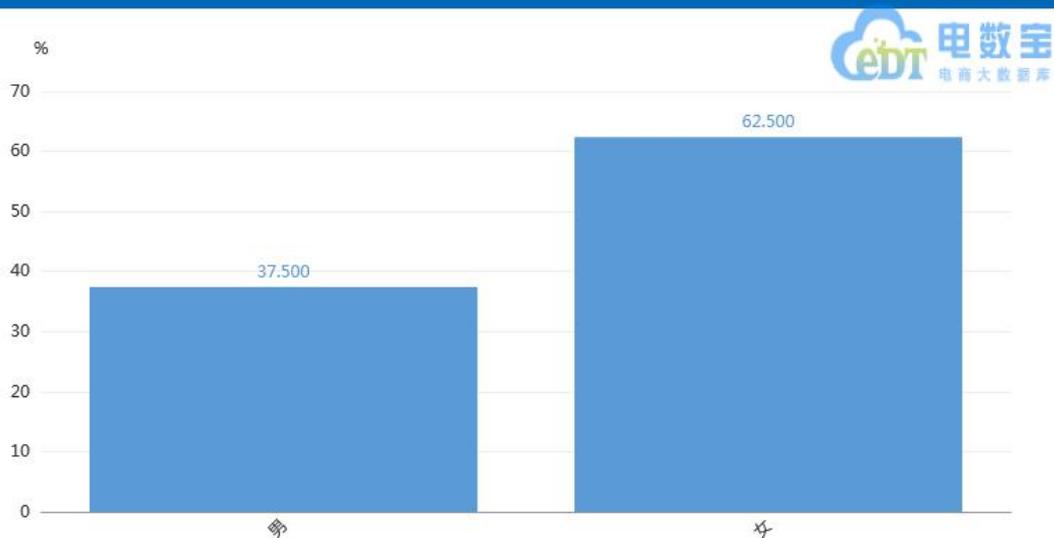
图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

投诉性别及金额分布

据“电数宝”显示，在投诉“天猫国际”的用户中男性、女性占比分别为 37.500%、62.500%。另外，用户投诉“天猫国际”的消费金额主要在 500-1000 元区间、1000-5000 元区间，占比分别为 37.500%、25.000%。

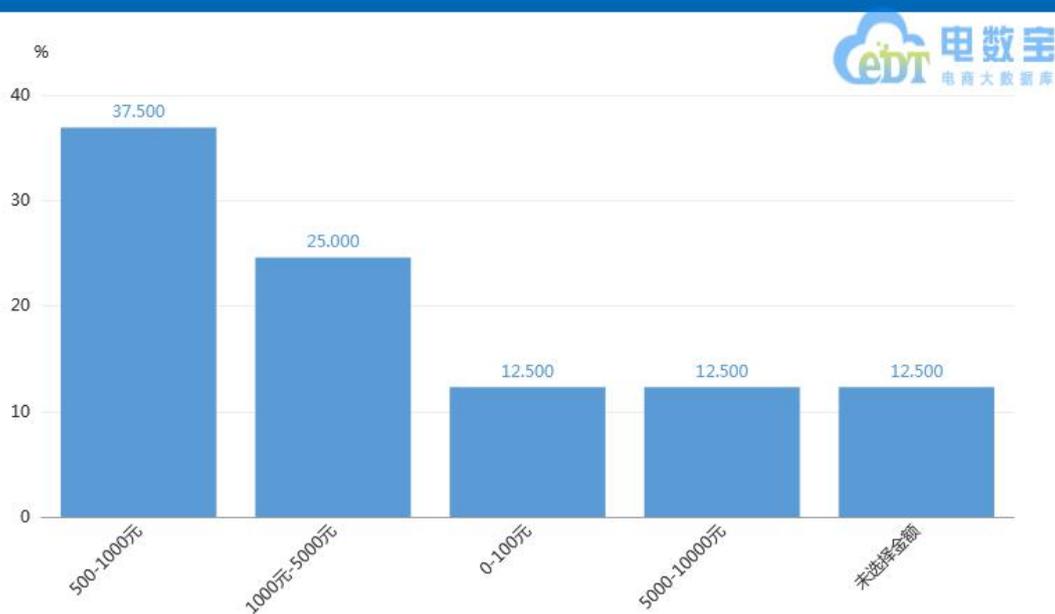
天猫国际2020年上半年投诉者性别占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

天猫国际2020年上半年投诉金额占比图



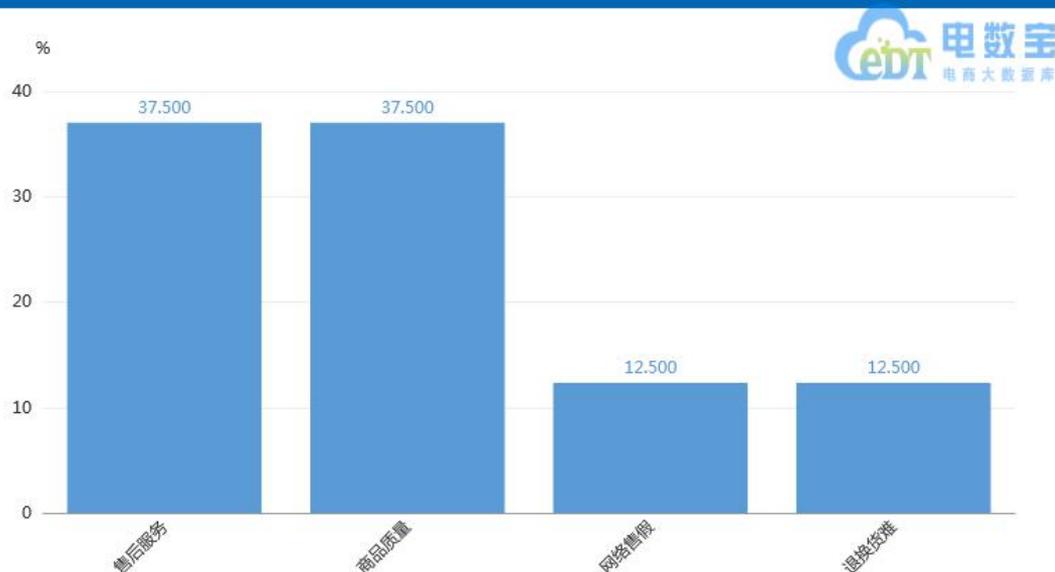
图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

典型案例披露

此外，据国内电商专业消费调解平台“电诉宝”受理用户维权案例显示，“天猫国际”存在售后服务、商品质量、网络售假、退换货难等问题。

天猫国际2020年上半年投诉问题类型占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

【案例一】“天猫国际”商品说明与实际语言不同 售后退货遭拒

朱先生于6月7日于天猫国际进口超市购买索尼 WH-1000XM3 蓝牙耳机，总价1599元，实际收货时包装简陋，物料过程中包装盒损坏，拆开仅首次使用，发现说明书是日语版本，且耳机提示音都是英语，无法正常使用。多次向对方客服反映，客服怠于沟通解决，多次诉求无果，本人三次申请退货退款，均遭到拒绝并致电骚扰，并且明确向我表示无法退货退款。

【案例二】“天猫国际”下单商品保卡日期不对称 售后为有效处理

曹先生于2020年4月15日在“天猫国际”时尚直营购买一块浪琴手表，在23日收到货之后发现保卡日期为2020年2月15日，随后我马上找到人工客服反映情况，客服说需要联系供应商核实情况，要3到5天，然后我等了3天找客服咨询，说未核实到，然后一直拖拖到月初，我给天猫客服打了电话，他们那边表示可以赔偿我100块钱，我拒绝了，然后又加到200，我又拒绝，现在又让我等3到5天。之前已经给浪琴售后打过电话，他们表示保卡日期应为发货日期或者下单日期，不存在先填好的情况。

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。

【典型案例其他】

【案例一】“Bonpont”临期商品清关久未成功 售后扣税及运费引不满

刘女士于2020年3月2日在正雅国际（香港）有限公司旗下“Bonpont”宝盆网购买价值179元女性营养素，3月4日清关至3月16日依旧未能清关成功。刘女士表示购买的本来就是临期品，如果久久不能到货，收到货有可能过期，并且客服说的5-15个工作日清关。3月10日与客服协商时被告知继续等待并且许诺可以给退货，16日协商时，就说如果要退货，必须要扣除一定的税费和运费。

对此，“Bonpont”发来反馈称：查询到正在清关 海关对于进入国内商品的管控比较严格 所以清关一般会在5-15个工作日内完成，如果遇到法定节假日会有延迟由于海关是行政机关，清关是不可控因素，具体放行时间以海关为准，我们这边帮您反馈催促下，一旦清关完成也会为您催促物流抓紧派送的。受疫情影响物流更新会有点慢的，也希望您理解的，现在订单属于正常运输的，由于我们家属于直邮的，不支持个人原因退货退款的，如果现在坚持要退货退款的，是需要扣除相关的运费和税费。

【案例二】“万里目” 订单被无故取消 客服不作为不解决

湖北省的张女士表示她于2020年4月9日在趣店集团(厦门趣加加科技发展有限公司)旗下“万里目”平台购买了雅诗兰黛樱花微精华水。4月15日“万里目”平台系统自动取消订单，后来多次下单商品平台都会自动取消订单。张女士在平台还有500万里币，当电话咨询平台客服却被告知是因收件地址重复违反了平台规则，是系统自动识别人工无法干预。但更换收件地址后仍然无法下单，客服却告知是因账号无法购买，系统识别会自动取消订单，500余额现在无法使用，当要求平台给出证据证明违反了规则但平台无法提供。

【案例三】“55海淘”商品久未发货 售后客服未处理

肖女士于2020年1月18通过五五海淘（上海）科技股份有限公司旗下55海淘发布的海外网站购买链接（雅诗兰黛美国官网）使用支付宝付款方式购买商品，55海淘上标明可以支付宝付款，但是海外商家至今（2020年2月18日）未发货也没有形成订单，联系了55海淘的客服也没有给我解决问题。

【案例四】“别样海外购”下单遇“店大欺客” 需重复下单陷“两难”

2020年6月20日，山东省的吕女士在上海别样秀数据科技有限公司旗下“别样海外购”app购买了六样东西价值3039人民币，按照默认运送的方式付款，吕女士表示个人海关清关额度超额了是无法下单的，但此次别样可以下单，下单成功后一天提示信息不符，售后客服态度恶劣告知不能用平邮也不能退款，就是店大欺客，让提供另一个人的身份证信息支付宝账号再以购入价格两倍多的价格去重新交款，不付款不予发货不予退款。

【案例五】“英超海淘”取消订单 售后需付服务费

金女士于2020年6月22日在英国51Parcel LTD公司旗下“英超海淘”购买6罐英国爱他美白金版1段奶粉，总金额人民币911.41元。由于段数购买错误，申请取消订单，客服告知取消订单需要收取50英镑服务费。在购买产品操作的流程中，并没有提示或需要客户确认取消订单需收取手续费的告知函，申请取消时又收取服务费。对此，“英超海淘”已经回复顾客不收取手续费，全额退款。

【案例六】“莎莎网”商品物流久未更新 售后退款久未处理

王女士于2020年3月17日在莎莎国际控股有限公司旗下“莎莎”官网平台购买的欧莱雅套装，加上税费应该是500多，然后一直显示的是已发货但是查不到物流信息，直至2020年3月30日，我寻找客服回答。客服就一直说在查询中。我说那就申请退款。莎莎官网于3月31日关闭平台我就看不到任何订单信息，就一直也没有退款，4月2日我再次咨询客服。客服还是说一直在查询中，否则是不能退款的。对此，“莎莎网”发来反馈称：就有关个案，客服中心已于2020年4月2日电话联络客人告知订单已安排退款及退款时间，客人表示无其他疑问，个案完结。

【案例七】“WRURU”商品久未送达 售后退款遭拒

王女士于2020年2月25日在“wruru”电商平台购买娇韵诗等10件化妆品，显示俄罗斯跨境电商，但支付宝付款收款方显示为香港账户。3月6日咨询据卖家说已有6件商品发货，4件没库存会补货再发。后台显示发货，但提供单号在官网无法查询。卖家称货品在海关，收货日期未知，但不支持退款。出现问题：付款长期未收到货，且发出货品不全，收货时间未知。卖家以各种理由不退款，让等待，时间未知。

【案例八】“宝贝格子”商品发出退货遭拒 售后退款难

曹先生于2020年3月在北京宝贝格子控股股份有限公司旗下“宝贝格子”网站购买了

国内直发的美素佳儿较大婴儿配方奶粉 2 段罐装 900 克 2 罐，商家以货物出门，概不退换的理由，不允许 7 天无理由退货。对此，“宝贝格子”发来反馈称：【国内直发】美素佳儿较大婴儿配方奶粉 2 段罐装 900 克（生产日期：19 年 1 月）；电话联系用户一直未接听，已经为用户特殊处理退款！用户在平台已申请退款！

【案例九】“AC 派”下单商品物流久未更新 售后退款遭拒

汪女士在深圳市海豚村信息技术有限公司旗下“AC 派”下单的货物从 3 月 23 日显示发货后，物流信息就一直没有动过，现在货物还是显示在荷兰，最近也封国了，我担心我的东西不能到国内来，要申请退款，AC 派一直以东西发了物流不能退货为由，拒绝退款。

【案例十】“86mall”下单商品用户售后退款遭拒

李先生于 2020 年 5 月 13 日第一次在上海惊浪计算机信息技术有限公司旗下“86mall”平台下了订单 6 本书共计 376.68 元。由于微信支付后没让我填任何收件人信息。于是网上查了一下这家网站看到全是负面评价。于是 14 号跟客服邮件联系申请退款。客服以货物正在发往仓库路上为由拒绝退款。

【案例十一】“洋葱”商品疑“丢件” 售后处理结果引纠纷

林女士 2020 年 4 月 24 日在广州市两棵树网络科技有限公司旗下“洋葱”网站上面购买了酵素等 4 到 5 件商品，本来想说趁节假日在家里，把商品寄到家里方便签收，没想到足贴说是没货，没给商量就强行退款。剩下 4 样商品到了 5 月 5 日还没到货，5 月 5 日当天要求改地址后没给回复，快递公司送达签收后，也有跟电商反应后，说是不能更换地址并且不能退货，并且商品丢失后只给赔付 10 元的优惠券，方便下次使用，说是这是赔付的最高限额。在我反复说明没有人帮我领取包裹的情况下，电商还是建议说让朋友和亲戚代拿，其他的他们没法给予处理。

【案例十二】“速卖通”无故封店引不满 售后未有效处理

梁先生于 3 月尾在“速卖通”开店，售卖类似乐高的积木玩具，因卖乐高小人侵犯乐高知识产权，4 月 27 日接到速卖通通知强制关闭店铺，没收保证金，无任何警告的前提下直接封店，并冻结国际支付宝账号资金 6 个月，于 5 月 9 日再次接到通知确认关闭店铺，无申诉窗口，并通知我国际支付宝账号资金冻结 2 年。涉及金额总共 1 万 7 千人民币。速卖通平台标明有严重违规会直接关闭店铺，但没有详细说明什么情况为严重违规。

【案例十三】“欧洲生活购”商品清关久未成功 售后客服不予回复

曾女士于2020年2月1日在上海景柚国际贸易有限公司旗下“欧洲生活购”网站购的3M口罩一包，金额190元，商家承诺7—14天到货，在2月10日的时候联系客服，客服说货物已经到了香港清关中，代清关过后就会有物流信息，在2月12日的时候客服告诉我现在已经清关结束，13号就开始发货，但是直到今天，我手机APP上面仍未有物流信息，从16到现在我一直联系客服，但是客户一直都不回话。

【案例十四】“聚美优品”商品质量遭质疑 售后遇客服偏袒

李女士于2020年6月3日在杭州凌秀文化传媒有限公司旗下“聚美优品”购买的韩国直邮伊思晶钻红参蜗牛水乳套装。发现是假货，防伪码扫进去显示不是第一次认证，外包装与正品不一样，没有塑封，与之前使用的对比，味道不一样，有股刺鼻的味道。与客服沟通，客服偏袒商家，不作为，只是说有采购凭证可以提供，但也不能证明我买的产品就是这证明采购的，至今我也没有见到所谓的采购证明。以国外的产品不退不换为借口。对此，“聚美优品”发来反馈称：客户反馈投诉商家要求退货问题，联系客服已告知客户此单考虑到客户购物体验，特殊为其申请退货，无需承担运费以及税费，寄回运费问题，以特殊申请先行垫付，后续提供面单，为其补贴至聚美可提现余额，客户接受。

【案例十五】“西集网”下单商品不合适 售后退货遇客服拖延处理

张女士于2020年4月15日在北京众嘉禾励科技有限公司旗下西集网购买鞋子一双，因为尺码不合适，要求退款退货，西集网在4月18日收到鞋子，至目前为止，一直拖延不退款，问客服，客服也是财务在处理。截至到27日找客服，客服依然在拖延。

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，专注于泛电商的消费权益维护，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”（电子商务消费纠纷调解平台；315.100EC.CN）运行近十年来，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，已连续第九年发布，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。



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](#)

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，商家以设置价格错位为由私自取消订单。

[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

电诉宝

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 嗨字网 | 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 www100EC.cn (电商门户)、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) 2019-2020 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 |
|--------------------------------|----|-----|----|----|
| 《2019 年全球电子商务数据报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国电子商务市场监测数据报告》 | √ | √ | | |
| 《2019 年度中国电商人才状况调查数据报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国电商上市公司数据报告》 | √ | | | |
| 《2019 年新上市 17 家电商公司数据报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国新三板挂牌电商公司数据报告》 | √ | √ | | |
| 《2019 年度中国泛电商“独角兽”数据报告》 | √ | √ | | |
| 《2019 年度中国泛电商“千里马”数据报告》 | √ | √ | | |
| 《2020 年 AppStore 中国互联网下载量数据报告》 | | | | √ |
| 《2020 中国互联网(电商)行业战“疫”成果报告》 | | | 临时 | |
| 《2020 中国互联网(电商)行业战“疫”政策报告》 | | | 临时 | |
| 《2020 中国互联网(电商)行业战“疫”分析报告》 | | | 临时 | |

【零售电商类】

| 报告名称 | 年度 | 半年度 | 季度 | 月度 |
|-------------------------|----|-----|----|----|
| 《2019 年度中国零售电商市场监测数据报告》 | √ | √ | | |
| 《2019 年度中国社交电商发展报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国二手电商市场数据报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国农村电商市场数据报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国生鲜电商市场数据报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国汽车电商市场数据报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国医药电商市场数据报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国导购电商市场数据报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国二手车电商市场数据报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国社区团购市场数据报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国家电电商市场数据报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国美妆电商市场数据报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国奢侈品电商市场数据报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国母婴电商市场数据报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国食品电商市场数据报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国家居建材电商市场数据报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国服装电商市场数据报告》 | √ | | | |
| 《2020 年“618”电商消费评级数据报告》 | √ | | | |

| | | | | |
|------------------------|---|--|--|--|
| 《2020年“双11”电商消费评级数据报告》 | √ | | | |
|------------------------|---|--|--|--|

【跨境电商类】

| 报告名称 | 年度 | 半年度 | 季度 | 月度 |
|-------------------------|----|-----|----|----|
| 《2019年度中国跨境电商市场监测数据报告》 | √ | √ | | |
| 《2019年度中国出口跨境电商市场数据报告》 | √ | | | |
| 《2019年度中国进口跨境电商市场数据报告》 | √ | | | |
| 《2019年度中国跨境电商服务商市场数据报告》 | √ | | | |
| 《2019年度中国跨境支付市场数据报告》 | √ | | | |
| 《2019年度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 |
|---------------------------|----|-----|----|----|
| 《2019年度中国生活服务电商市场监测数据报告》 | √ | √ | | |
| 《2019年度中国在线旅游（OTA）市场数据报告》 | √ | | | |
| 《2019年度中国在线教育市场数据报告》 | √ | | | |
| 《2019年度中国共享经济市场数据报告》 | √ | | | |
| 《2019年度中国共享单车市场数据报告》 | √ | | | |
| 《2019年度中国共享住宿市场数据报告》 | √ | | | |
| 《2019年度中国网约车市场数据报告》 | √ | | | |
| 《2019年度中国共享办公市场数据报告》 | √ | | | |
| 《2019年度中国共享充电宝市场数据报告》 | √ | | | |
| 《2019年度中国共享汽车市场数据报告》 | √ | | | |
| 《2019年度中国在线外卖市场数据报告》 | √ | | | |
| 《2019年度中国互联网家装市场数据报告》 | √ | | | |
| 《2019年度中国互联网医疗市场数据报告》 | √ | | | |

【产业电商类】

| 报告名称 | 年度 | 半年度 | 季度 | 月度 |
|--------------------------|----|-----|----|----|
| 《2019年度中国产业电商市场数据报告》 | √ | √ | | |
| 《2019年度中国大宗电商市场数据报告》 | √ | | | |
| 《2019年度中国企业采购电商市场数据报告》 | √ | | | |
| 《2019年度中国工业品电商市场数据报告》 | √ | | | |
| 《2019年度中国快消品 B2B 市场数据报告》 | √ | | | |
| 《2019年度中国钢铁电商市场数据报告》 | √ | | | |
| 《2019年度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 | 季度 | 月度 |
|------|----|----|----|----|
|------|----|----|----|----|

| | | 度 | | |
|-----------------------|---|---|--|--|
| 《2019 年度中国电商物流市场数据报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国即时物流市场数据报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国同城货运市场数据报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国同城配送市场数据报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国智慧物流市场数据报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国冷链物流市场数据报告》 | √ | | | |

【投融资类】

| 报告名称 | 年度 | 半年度 | 季度 | 月度 |
|---------------------------|----|-----|----|----|
| 《2019 年度中国电子商务投融资市场数据报告》 | √ | √ | √ | √ |
| 《2019 年度中国生鲜电商行业融资数据报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国二手电商行业融资数据报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国汽车电商行业融资数据报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国社交电商行业融资数据报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国交通出行行业融资数据报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国在线教育行业融资数据报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国在线旅游行业融资数据报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度 BATJ 电商领域投资数据报告》 | √ | | | |
| 《2010-2019 年阿里巴巴投资数据报告》 | √ | | | |
| 《2010-2019 年腾讯投资数据报告》 | √ | | | |
| 《2010-2019 年百度投资数据报告》 | √ | | | |
| 《2010-2019 年京东投资数据报告》 | √ | | | |

【电商权益类】

| 报告名称 | 年度 | 半年度 | 季度 | 月度 |
|-------------------------------|----|-----|----|----|
| 《2019 年度中国电子商务用户体验与投诉监测报告》 | √ | √ | √ | √ |
| 《2019 年度十大电商行业消费投诉数据与典型案例报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国社交电商合规报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国电子商务法律报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国电商平台消费评级数据报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国电商消费主题调查报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国跨境电商消费投诉数据与典型案例报告》 | √ | √ | | |
| 《2019 年度中国二手车电商消费投诉数据与典型案例报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国二手电商消费投诉数据与典型案例报告》 | √ | √ | | |

| | | | | |
|----------------------------------|---|---|--|--|
| 《2019 年度中国生鲜电商消费投诉数据与典型案例报告》 | √ | √ | | |
| 《2019 年度中国社交电商消费投诉数据与典型案例报告》 | √ | √ | | |
| 《2019 年度中国在线旅游消费投诉数据与典型案例报告》 | √ | √ | | |
| 《2019 年度中国在线外卖消费投诉数据与典型案例报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国在线教育消费投诉数据与典型案例报告》 | √ | √ | | |
| 《2019 年度中国电商物流消费投诉数据与典型案例报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国海淘转运消费投诉数据与典型案例报告》 | √ | √ | | |
| 《2019 年度中国品牌电商消费投诉数据与典型案例报告》 | √ | √ | | |
| 《2019 年度中国二手潮鞋交易平台消费投诉数据与典型案例报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国母婴电商消费投诉数据与典型案例报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国医药电商消费投诉数据与典型案例报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国交通出行消费投诉数据与典型案例报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国导购类电商消费投诉数据与典型案例报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国分期电商消费投诉数据与典型案例报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国在线票务消费投诉数据与典型案例报告》 | √ | | | |
| 《2019 年度中国综合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《2020年(上)中国跨境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：2020年9月7日

官方公众号 ID :i100EC

(30万+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)

(12年沉淀 10万+条数据 覆盖4000+电商)



电诉宝 (315.100EC.CN)

(我要投诉)

