

2022年度 中国二手电商消费投诉数据与典型案例报告

数据来源： 电数宝
电商大数据库

案例来源： 电诉宝
网络消费纠纷调解平台

发布时间：2023年03月08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	4
(一) 投诉问题类型分布	4
(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、评级数据与典型案例	9
(一) “红布林”投诉数据与典型案例	9
(二) “找靓机”投诉数据与典型案例	13
(三) “转转”投诉数据与典型案例	17
(四) “闲鱼”投诉数据与典型案例	21
(五) “孔夫子旧书网”投诉数据与典型案例	25
(六) “拍机堂”投诉数据与典型案例	27
四、关于我们	30
(一) 关于电诉宝	30
(二) 关于网经社	32

一、报告摘要

在循环经济倡导下，二手电商赛道逐渐火热，在 2022 年，转转宣布转型为循环经济公司，闲鱼要求卖家支持 7 天无理由退货，红布林获 1 亿美元 C 轮融资，抖音上线二手好物频道等。

不过，随着用户需求的多样化，二手电商平台中商品的售后、卖家的服务质量以及交易效率等局限性愈加明显，况且其供应链与货源管理很难统一，交易双方极易产生纠纷。毕竟二手商品不是“标品”，用户权益难以得到保障。

电诉宝 全新升级 运行10年，对接千家电商 1万+媒体采用，影响1亿+用户

当前位置 > 投诉榜

领域： 总榜 **数字零售** 数字生活 数字健康 数字教育 跨境电商
产业电商 物流科技 金融科技 其他

行业： 全部 综合电商 社交电商 社区团购 农村电商 生鲜电商
奢侈品电商 汽车电商 母婴电商 **二手电商** 食品电商 服装电商
品牌电商 电商服务商 美妆电商 直播电商 文玩电商

筛选： 2022 全年

1 闲鱼	2 转转	3 红布林	4 拍机堂
5 找靓机	6 孔夫子旧书网	7 95分球鞋交易平台	8 拍拍二手
9 猎趣	10 爱回收		

根据“电诉宝”2022年受理的中国二手电商领域用户有效投诉显示，入选投诉榜的依次为：闲鱼、转转、红布林、拍机堂、找靓机、孔夫子旧书网、95分球鞋交易平台、拍拍二手、猎趣、爱回收。此前，心上、可乐优品、享物说、多抓鱼、淘好货、回购网等二手电商平台也遭遇过类似投诉。

2022年全国二手电商消费评级榜

排名	平台名称	平台反馈率	回复时效性	用户满意度	综合指数	评级
1	红布林	100.00%	1.000	6.000	0.930	建议下单
2	找靓机	100.00%	0.896	5.500	0.889	建议下单
3	转转	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
3	闲鱼	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
3	孔夫子旧书网	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
3	拍机堂	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级

备注：

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

1.1、平台回复率：平台移交给被投诉电商用户投诉，被投诉电商的有效回复率。

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

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

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

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

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

图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

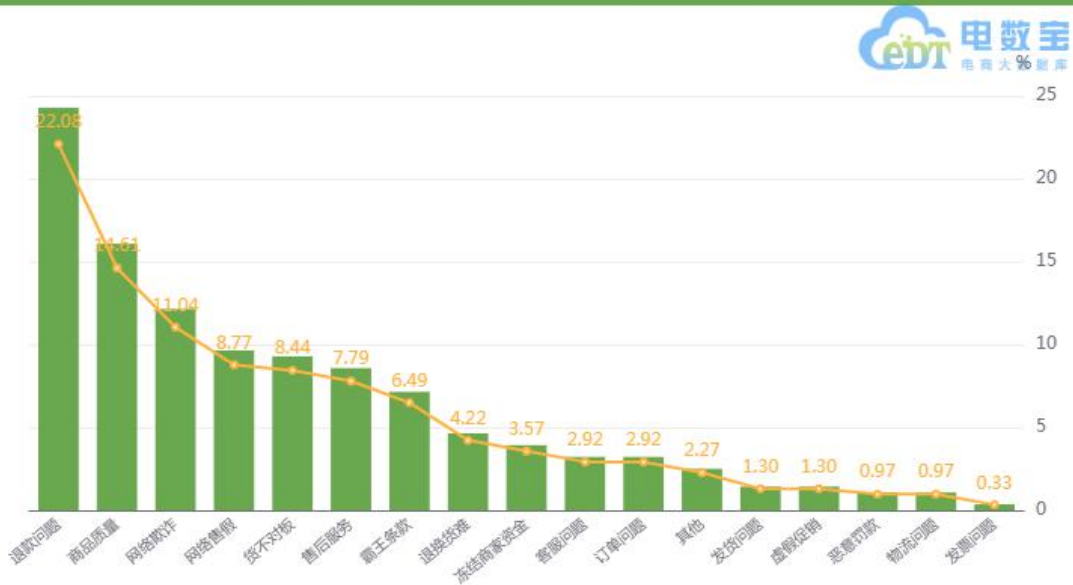
而在“2022年全国二手电商消费评级榜”中，红布林、找靓机获“建议下单”评级；转转、闲鱼、孔夫子旧书网、拍机堂获“不予评级”。

在此背景下，2023年3月8日，依据国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）2022年全年受理的全国398家互联网消费平台纠纷案例大数据，“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《2022年度中国二手电商消费投诉数据与典型案例报告》，为消费者分析二手电商行业信任痛点。

二、整体数据

（一）投诉问题类型分布

2022年1月至12月二手电商投诉问题类型占比图



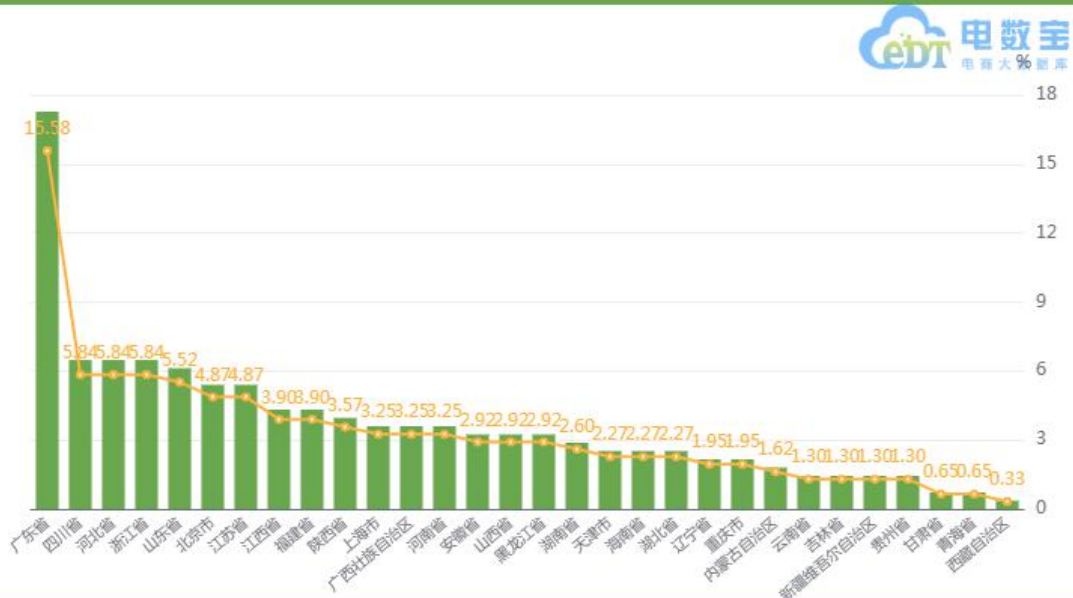
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，2022年全国二手电商用户投诉问题类型有：**退款问题**，占比最高，达22.08%；其次为**商品质量**，占比14.61%；排在第三的是**网络欺诈**，占比11.04%。此外，还有网络售假（8.77%）、货不对板（8.44%）、售后服务（7.79%）、霸王条款（6.49%）、退换货难（4.22%）、冻结商家资金（3.57%）、客服问题（2.92%）、订单问题（2.92%）、其他（2.27%）、发货问题（1.30%）、虚假促销（1.30%）、恶意罚款（0.97%）、物流问题（0.97%）、发票问题（0.33%）等问题。

（二）投诉地区分布

2022年1月至12月二手电商投诉地区占比图



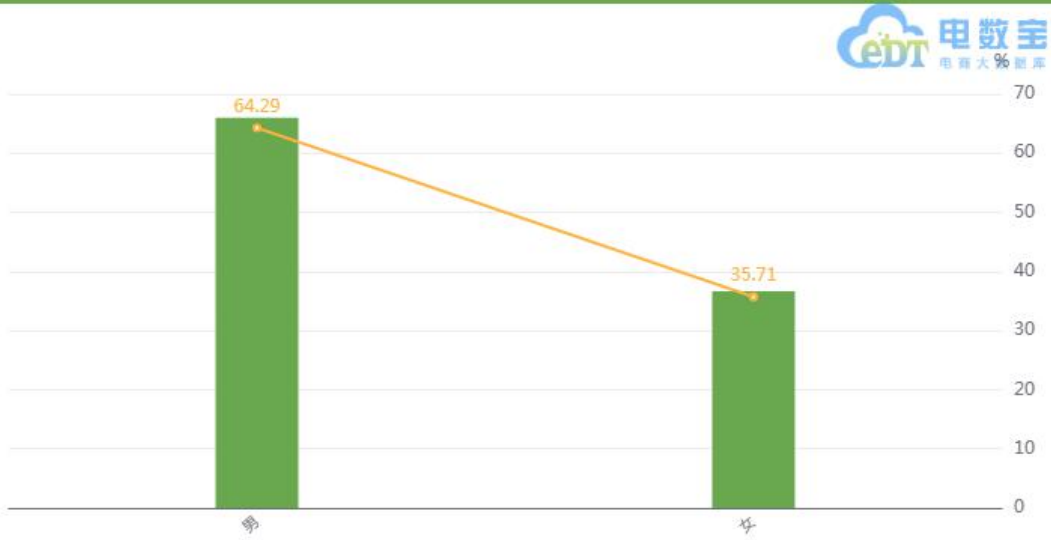
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

同时，“电诉宝”受理投诉用户聚集地区排在前三的依次是广东省（15.58%）、四川省（5.84%）、河北省（5.84%），此外，还有浙江省（5.84%）、山东省（5.52%）、北京市（4.87%）、江苏省（4.87%）、江西省（3.90%）、福建省（3.90%）、陕西省（3.57%）、上海市（3.25%）、广西壮族自治区（3.25%）、河南省（3.25%）、安徽省（2.92%）、山西省（2.92%）、黑龙江省（2.92%）、湖南省（2.60%）、天津市（2.27%）、海南省（2.27%）、湖北省（2.27%）、辽宁省（1.95%）、重庆市（1.95%）、内蒙古自治区（1.62%）、云南省（1.30%）、吉林省（1.30%）、新疆维吾尔自治区（1.30%）、甘肃省（0.65%）、青海省（0.65%）、西藏自治区（0.33%）。

（三）投诉用户性别分布

2022年1月至12月二手电商投诉性别占比图



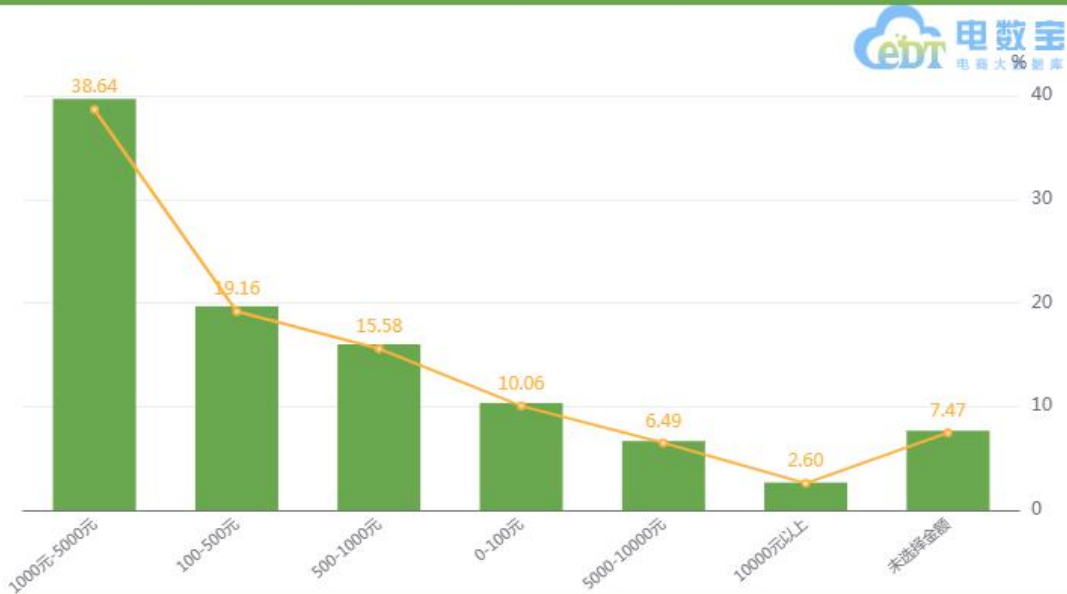
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，二手电商 2022 年男性用户投诉比例为 64.29%，女性用户投诉比例为 35.71%。

（四）投诉金额区间分布

2022年1月至12月二手电商投诉金额占比图



图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，2022年二手电商投诉金额分布主要集中在1000元-5000元（38.64%）、100-500元（19.16%）、500-1000元（15.58%）、0-100元（10.06%）、5000-10000（6.49%）、10000元以上（2.60%）、未选择金额（7.47%）。

三、评级数据与典型案例

（一）2022年“红布林”获“建议下单”

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2022年“红布林”共获得14次消费评级，均为“建议下单”，2022年整体消费评级为“建议下单”评级。

红布林电商消费2022年评级数据

年份	时间段	平台反馈率	回复时效性	用户满意度	综合指数	评级
2022年	全年	100.00%	1.000	6.000	0.930	建议下单
2022年	第四季度	100.00%	1.000	4.667	0.907	建议下单
2022年	双11	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2022年	12月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2022年	11月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2022年	10月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2022年	第三季度	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2022年	9月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2022年	7月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2022年	上半年	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2022年	第二季度	100.00%	1.000	2.000	0.860	建议下单
2022年	6月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2022年	5月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2022年	4月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单

图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

2022年“红布林”涉嫌存在退款问题、霸王条款、网络售假、退换货难、订单问题、商品质量等问题；用户投诉“红布林”的消费金额主要在1000-5000元、500-1000元、10000元以上、5000-10000元、100-500元、未选择金额区间。



【案例一】95 新包包竟有一大条划痕？“红布林”被指虚假描述

7月24日，广东省区女士向“电诉宝”投诉称自己于2022年7月在红布林购买一包，描述如图，成色写的是95新，到手后区女士发现一大条非常明显且无法修复的压痕划痕，然而瑕疵描述的图片里完全没有单独拍这里，反而有一大堆图片拍摄五金和油边那些根本不重要的地方，以展现出一种很细心的假象。区女士表示，这不是第一次红布林做这种虚假描述，之前她也勉强接受了，但这次实在无法接受，因此申请退货。

区女士在收货第二天就申请退货，所有吊牌都在，平台称一定要她寄回去审核。区女士当时就表示不信任，她认为这个描述已经很明显是故意用欺骗手段来卖这个重大瑕疵的包，寄回去审核怎么可能承认？结果包寄回去已经一周多，平台更换客服联系区女士称申请不通过，说图片已经拍出来瑕疵，侧面图能看到压痕。区女士称，现在包在平台方那里，钱也没退，而且寄回去的邮费还是区女士垫付的。区女士认为，平台就是这样拖着她，逼迫她同意不退货，而这简直就是明目张胆的诈骗。

【案例二】维修多次未能解决？“红布林”被指贩卖商品存质量问题 拒绝

退货退款

9月17日，重庆市朱先生向“电诉宝”投诉称自己于2022年8月6日在红布林（鑫亿达名品店）购买欧米茄海马石英表，出现走时不准，秒针一次性走动，时常不走的问题，寄回红布林售后两次后说是维修好了，但拿到后佩戴使用依然未能解决问题。

朱先生表示，这块手表在他手上时间极短，时间全部浪费在三次寄出寄回上。现在第三次寄回，并且售后表示不允许退货退款，他们要求转卖但产生的佣金依然要买家承担，一块问题手表还需要买家承担损失。朱先生的诉求是，退货退款，或者转卖的佣金取消，他需要拿回当时买这块表的所有费用。

【案例三】用户投诉“红布林”快递近4000元LV消失 以封条完好为由拒不退款

10月24日，贵州省潘女士向“电诉宝”投诉称自己于2022年10月6号在红布林平台购买了一只LV麻将包，10月17号下午2点17分在菜鸟驿站收到货，打开快递发现是空包，立即联系了客服，客服一直是24小时回复，截至24号，收到两次客服来电。

潘女士表示她这边收到快递时，包裹有些磨损，封条是好的，客服以他们有打包视频，封条完好为由，拒不退款，也不主动和快递公司联系。快递揽收重量显示320g，收到的空盒仅200g，重量不一致，明显快递公司有问题，商家不找快递公司核实，一味找消费者，拒绝退款。

（二）2022年“找靓机”获“建议下单”评级

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2022年“找靓机”共获得16次消费评级，其中15次为“建议下单”，1次为“谨慎下单”，2022年整体消费评级为“建议下单”评级。

找靓机电商消费2022年评级数据

年份	时间段	平台反馈率	回复时效性	用户满意度	综合指数	评级
2022年	全年	100.00%	0.896	5.500	0.889	建议下单
2022年	第四季度	100.00%	0.782	9.000	0.915	建议下单
2022年	双11	100.00%	0.867	8.000	0.920	建议下单
2022年	12月	100.00%	1.000	2.000	0.860	建议下单
2022年	11月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2022年	10月	75.00%	0.700	0.000	0.585	谨慎下单
2022年	第三季度	100.00%	1.000	10.000	1.000	建议下单
2022年	8月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2022年	7月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2022年	上半年	86.67%	0.840	10.000	0.885	建议下单
2022年	第二季度	100.00%	1.000	2.000	0.860	建议下单
2022年	4月	100.00%	1.000	2.000	0.860	建议下单
2022年	第一季度	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2022年	3月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2022年	2月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2022年	1月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单

图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN

2022年，“找靓机”涉嫌存在售后服务、商品质量、退款问题、网络售假、发票问题、发货问题、网络欺诈、虚假促销、货不对板、退换货难、霸王条款等问题。用户投诉“找靓机”的消费金额主要在1000-5000元、5000-10000元、500-1000元、100-500元区间。



【案例一】“找靓机”被指因质量问题退回商品 平台以开机密码为由拒绝退款

10月22日，河南省的李先生向“电诉宝”反映称，2022年10月13日其在找靓机 app 够买了一部华硕游戏手机。手机到手没电，充好电过后发现无法开机。10月18号当天在找靓机平台提出7天无理由退货，然后在10月21日平台告知开机密码未解除让李先生填写。李先生表示自己都没开机，哪知道开机密码是多少？再说了平台售卖机器不应该是恢复正常设置吗？

【案例二】打脸！“找靓机”被指售出的蓝牙耳机被自家平台鉴定为假货

10月9日，河南省的郭先生向“电诉宝”反映称，其于2020年7月18号在找靓机购买了一对蓝牙耳机，价值838元，现在不使用寄回找靓机平台进行回收，被告知其售出耳机为假货不予回收。郭先生的诉求是找靓机平台回收，或者对其购买商品为假货进行赔付。

【案例三】质保难保？“找靓机”被指所售商品信息不全 导致用户无法正常维修

6月1日，陕西省的刘先生向“电诉宝”反映称，自己于2021年11月14

日在找靓机平台购买了二手 99 新的 airpodspro 耳机，在 2022 年 5 月 31 日耳机出现质量问题。刘先生找到苹果官方维修，苹果官方要求出示购买发票。于是刘先生在找靓机平台请求提供购买发票。找靓机客服告之他们无法提供发票，因为他们收二手机是没有收发票。

但刘先生的耳机现在还在苹果官方保修期内，由于找靓机无法提供发票导致刘先生无法进行维修。刘先生认为作为用户他具有知情权，找靓机平台在用户购买时并没有提供相关声明，现在平台表示在过了找靓机 180 质保后无法进行维修。刘先生认为找靓机平台没有提前声明导致他的耳机无法进行正常维修。

(三) 2022 年“转转”获“不予评级”

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2022 年“转转”共获得 19 次消费评级，均为“不予评级”。



2022 年，“转转”涉嫌存在退款问题、网络欺诈、商品质量、货不对板、售后服务、网络售假、冻结商家资金、虚假促销、物流问题、订单问题、退换

货难、发货问题、客服问题等问题。用户投诉“转转”的消费金额主要在1000-5000元、100-500元、500-1000元、5000-10000元、0-100元、10000万以上区间。



【案例一】 欺诈消费者？用户投诉“转转”客服态度恶劣 拒绝补差价

12月14日，江西省宋先生向“电诉宝”投诉称自己在转转回收上评估了一只手表，预估鉴定价为1500元，结果给出的实际价格是800元，当时想联系客服的结果不小心点了确认交易，后又联系客服，客服说去重新申请价格。

客服得知确定交易后又说不能申请，交易已经结束，本人坚持补差价，客服又说电话联系补差价，结果电话上说交易已经关闭不能再操作了，态度很差，根本不给说话机会，直接挂电话，明显是欺诈消费者。

【案例二】 用户投诉“转转”商品与实物不符 因错误地址无法退货

7月21日，湖南省张女士向“电诉宝”反映称，自己于2022年7月14日在转转的平台购买了一部手机，然而出现了商品与实物不符的现象。并且卖家给错了地址，快递员无法受理，从而导致张女士无法退货，感觉再一次上当受骗。

张女士希望商家可以给出一个详细的地址，哪怕张女士自己出运费。

同时，张女士还表示自己于2012年7月10日在转转平台，另外一个商家里购买了另一部手机。同样也是商品与实物不符，并且同样的是收货地址不对。尝试寄过去，但是快递员说无法寄出，张女士希望可以正常点处理。

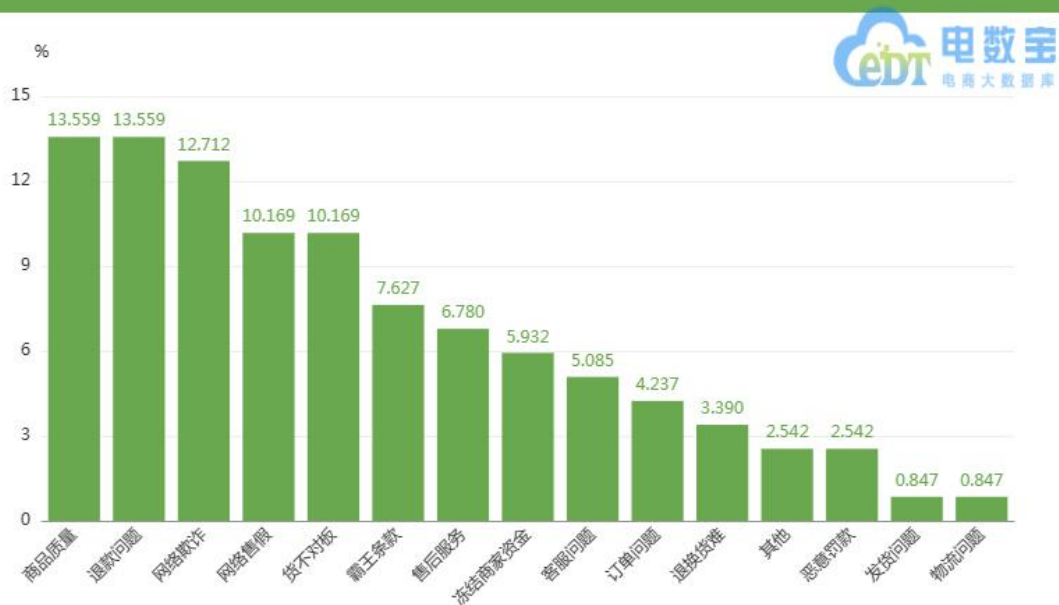
【案例三】店大欺客？“转转”被指故意隐瞒手机真实情况

4月11日，陕西省的王先生向“电诉宝”反映称，自己于2021年6月19日，在转转平台购买一部华为手机，当时转转宣称该机为99新，无维修，收到货后因为不懂，就误以为如商家所称，确认收货并使用，2022年4月份换手机，打算卖掉涉事手机，经爱回收平台检测该机存在维修，后经华为官方客服与官方售后门店检测确认，2021年5月21日该机屏幕碎裂，更换屏幕维修记录（华为以保护客户隐私不给出具书面维修记录），后投诉12315，转转客服电话一股店大欺客的态度，说官方维修不属于维修。

（四）2022年“闲鱼”获“不予评级”

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2022年“闲鱼”共获得19次消费评级，均为“不予评级”。

闲鱼2022年全年投诉问题类型占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

2022年，“闲鱼”涉嫌存在商品质量、网络欺诈、退款问题、网络售假、货不对板、霸王条款、冻结商家资金、售后服务、客服问题、订单问题、退换货难、恶意罚款、发货问题、物流问题等问题。用户投诉“闲鱼”的消费金额主要在1000-5000元、100-500元、500-1000元、0-100元、10000万以上、5000-10000元区间。



【案例一】强买强卖？ 用户投诉“闲鱼”商家服务与描述不符 客服睁眼说瞎话 偏帮商家

8月18日，陕西省的赵女士向“电诉宝”投诉称，自己于8月14日在闲鱼平台一个商家那里购买了一个陪玩团，8月15日晚上赵女士发现该商家提供的商品不符合报价并且没有按照约定方式进行。赵女士和该商家产生了争议，因为质量问题，赵女士选择退款，该商家却要强买强卖，但最终退货了并且将陪玩团归还。

但这个商家并不接受退款，赵女士又介入闲鱼客服，经过两天，客服竟然偏袒卖家，驳回了赵女士的退款，但却说要给予赵女士部分补偿，赵女士至今未同意，又重新提交退款申请和证据，之后便没有了下文。

【案例二】“闲鱼”被指偏帮卖家？ 商品质量问题却取消买家退款申请

7月19日，云南省的黄先生向“电诉宝”投诉称，自己于2022年7月15日在闲鱼上找到个人商家买了某品牌的二手电脑后壳。到手以后，黄先生第一时间找了电脑维修师傅上门，打开包裹后，电脑师傅看后说是坏的用不了。黄先生

联系卖家后，刚开始让黄先生各种拍照，后面又说是快递的问题。黄先生第一时间就有把和电脑维修师一起的视频发给他。

黄先生选择客服介入，结果闲鱼小法庭开始介入，由于第一次退货，只看到大概 3 天内处理完，中途没接到任何电话短信告知结果，下班后发现软件里显示取消退款。黄先生的诉求是平台公正处理，维护自己的权益。

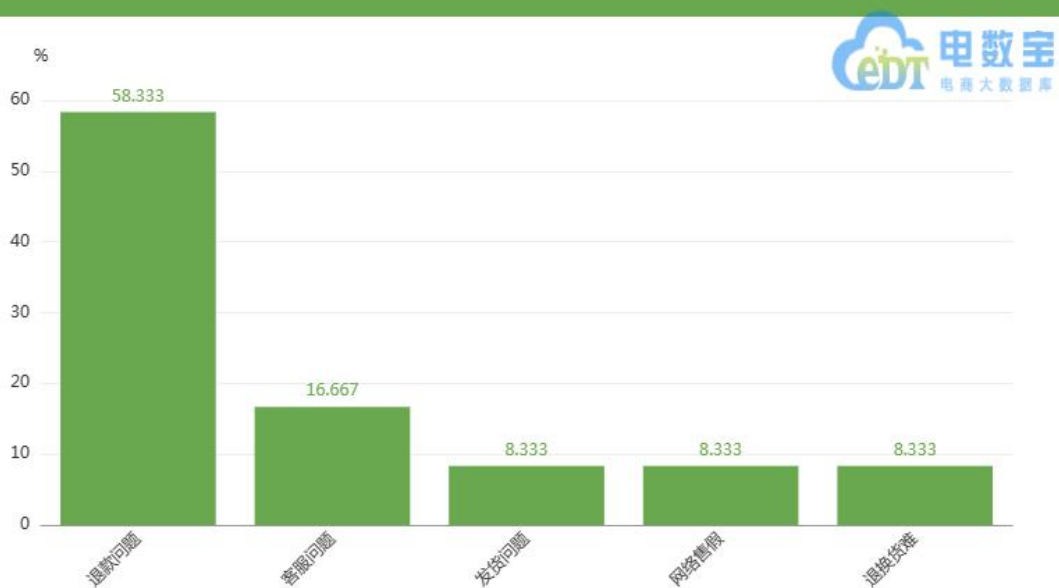
【案例三】“闲鱼”卖家是老赖？诱导点收货 却没了下文

7 月 8 日，福建省的郑先生向“电诉宝”投诉称，自己于 2022 年 7 月 7 日晚上 21 点 39 分，在闲鱼平台上购买某平台购物卡，被卖方诱导确认收货，却并没有发货。后续资金到他商户后，就把郑先生拉入黑名单，使郑先生损失了 400 元，通过支付宝的账单流水无法查询到有用的信息，闲鱼平台上也无法看到对方任何有用信息。郑先生疑惑，既然闲鱼平台的卖家都是实名制的，为什么查询不到。郑先生现在的诉求是希望闲鱼平台能帮忙追回款项。

（五）2022 年“孔夫子旧书网”获“不予评级”

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2022 年“孔夫子旧书网”共获得 14 次消费评级，均为“不予评级”。

孔夫子旧书网2022年全年投诉问题类型占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

2022年，“孔夫子旧书网”涉嫌存在退款问题、客服问题、发货问题、物流问题、网络售假、退换货难等问题。用户投诉“孔夫子旧书网”的消费金额主要在0-100元、100-500元区间。



【案例一】消费者投诉“孔夫子旧书网”丢件不处理 联系商家不回复

5月10日，江苏省的高女士向“电诉宝”投诉称，自己于4月3日在孔夫子旧书网的黄金图书屋购买了3本绘本，商家4月14日发货，期间未催促商家发货等问题。5月8日查快递，快递依旧没有物流信息，联系商家，商家一直不回复。订单早就自动确认收货了，联系快递才知道已经丢件了。

快递公司说已经通知商家丢件，但是商家并没有通知高女士。不投诉永远不知道什么时候能收到，也不知道原来快递早就不见了。高女士认为孔夫子旧书网不作为，对商家监管力度不够，甚至认为和商家串通一气白嫖消费者的钱。

【案例二】消费者投诉“孔夫子旧书网”书籍磨损严重 且多次协商无用

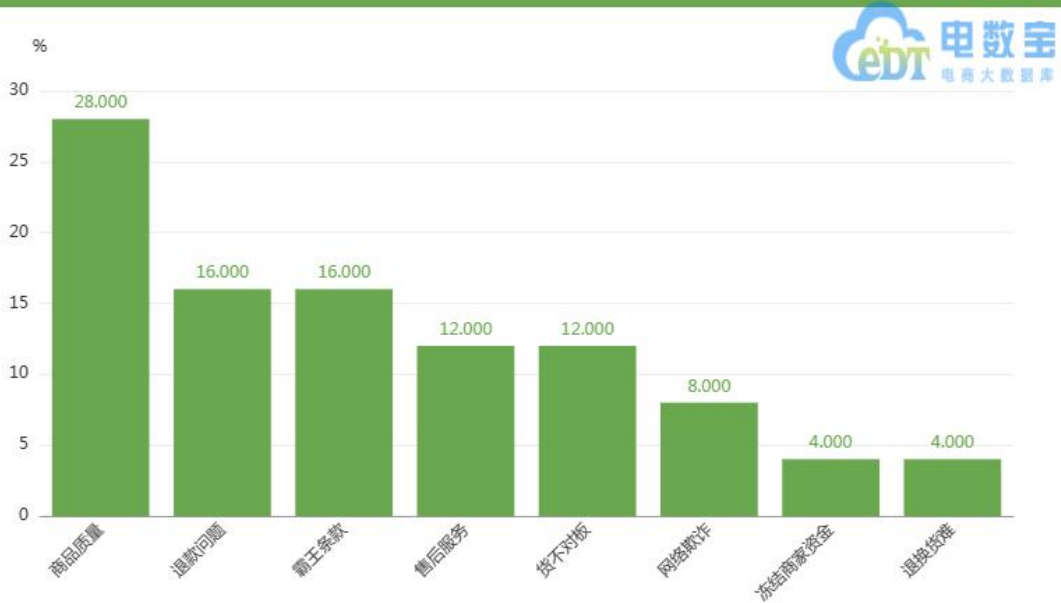
4月18日，广东省的林女士向“电诉宝”投诉称自己在于2022年4月13日在孔夫子旧书网里的名是为茂名市电白区坡心镇雅晴书店的商家所购书籍磨损严重，与商品描述中的九五新不符。最初林女士与店家协商希望进行退货退款，但店家一再拒绝此要求，无奈之下只得接受店家赔偿小部分金额的结果。但后来发现书中存在很多原物品描述中并未提及的问题，故再次联系店家，好好协商，希望可以退货，可还是得到店家拒绝。几次三番拒绝退货，用各种手段迫使林女士答应仅仅赔偿。

林女士表示其商品描述，本身没有任何实物图拍摄照片，且描述仅仅说明“封面有轻微磕损”。而实际上，整个书三面全部都有严重磨损。书脊是歪的，这一点描述中也没标明。显然不是商家所描述的九五新，林女士认为这明显存在欺诈行为。之后哪怕林女士表示愿意承担寄回书籍的运费，不要该商品了，对方也拒绝。多次拒绝，让林女士认为该商家实在又欺瞒又无赖。

（六）2022年“拍机堂”获“不予评级”

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2022年“拍机堂”共获得17次消费评级，均获“不予评级”。

拍机堂2022年全年投诉问题类型占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

2022年“拍机堂”涉嫌存在**商品质量、退款问题、霸王条款、售后服务、货不对板、冻结商家资金、退换货难**等问题。用户投诉“拍机堂”的消费金额主要在1000-5000元、100-500元、500-1000元、5000-10000元、0-100元、未选择金额区间。



【案例一】货不对板？“拍机堂”被指卖脏黑机 退货退款遭拒

3月31日,甘肃省陶先生向“电诉宝”投诉称,自己于3月24日,在拍机堂暗拍专区购买一台苹果13,回来质检完,手机有苹果账号,机主开启丢失模式,无法进入桌面检测摄像头、面容识别、通话等功能,外壳也无裂缝缺失,与质检属性完全不符合。陶先生讲述,前天想起申请售后,客服让邮箱上传资料,上传完资料联系不到客服,随后联系到不给予处理。手机拿回来未拆封,属于脏黑机,和客服说明情况也拒绝退货,说只有三天期限。

【案例二】“拍机堂”被指霸王条款 取消订单仍需支付运费

4月30日,福建省董先生向“电诉宝”投诉称,自己准备寄手机给拍机堂回收,但是地址系统的问题自动改到别处去了。董先生后面发现就取消寄件,重新下单。本以为是很简单的事情,平台确一直联系董先生要求支付这单的运费。董先生联系客服无效,并且表示这个钱不会退。董先生不理解在快递没有寄出去的情况下,取消订单为什么还要支付这个快递费?并认为这个就是霸王条款。董先生提出疑问:这个钱快递公司没收到,拍机堂也没有支付出去,支付的钱是给谁的呢?

【案例三】物流单号保密？“拍机堂”被指虚假发货 客服搪塞不处理

9月27日，广东省的杨先生向“电诉宝”投诉称，2022年9月24日在拍机堂平台，下单了一台iPhone 13Pro手机，不发货也不退款。以疫情为由(东莞仓根本就没有疫情)虚假发货，叫对方给物流单号已保密为由拒绝给。既不发货又不退款，又不给一个处理时间，一直说要核实。

四、关于我们

(一) 关于电诉宝

国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）运行10余年来，与全国近千家网络消费平台建立对接，影响1亿+网络消费用户，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、评价体系、法律求助、大数据分析等诸多功能。目前，平台“绿色通道”服务向广大网络消费平台开放，各平台可自主申请入驻，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、健康的网络消费投诉环境，“电诉宝”公开版已正式上线，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、投诉榜（依据投诉量排行）等模块，让投诉过程透明化，一手掌握信息动态。

“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"/>	性别* <input type="text"/>
所在地* <input type="text"/>	邮箱* <input type="text" value="example@qq.com"/>	投诉对象* <input type="text" value="电商平台如淘宝、京东、..."/>

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

The screenshot shows the website's main content area with a list of complaints. Each entry includes the province, date, status, and a brief description of the issue.

最新投诉	已移交	已受理	已评价
<p>福建省 2020-07-31 09:49:37</p> <p>未审核</p> <p>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</p> <p>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。</p> <p>[投诉对象] 联联周边游 领域: 在线差旅 类型: 网络售假</p> <p>详情></p>			
<p>河南省 2020-07-31 09:48:45</p> <p>未审核</p> <p>以设置价格错位为由取消订单</p> <p>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。</p> <p>[投诉对象] 当当网 领域: 商家纠纷 类型: 订单问题</p> <p>详情></p>			
<p>广东省 2020-07-30 18:01:06</p> <p>未审核</p> <p>拼多多平台</p> <p>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假物流信息考核，如此行为，可恶至极，要求平台严格处罚次行为。</p> <p>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假物流信息考核，如此行为，可恶至极，要求平台严格处罚次行为</p> <p>[投诉对象] 丽质睡衣店 领域: 国内网购 类型: 发货问题</p> <p>详情></p>			
<p>浙江省 2020-07-30 17:22:34</p> <p>未审核</p>			

Right sidebar features:

- 我要投诉
- 电商入驻
- 投诉指南
- 电诉宝 logo
- 电商投诉，就上“电诉宝” 高效解决消费纠纷
- 投诉榜: 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 腾学网, 6 天猫, 7 绿森商城, 8 洋码头, 9 飞猪, 10 微信商家, 11 大塘小鱼, 12 有赞, 13 小红书, 14 旅划算, 15 苏宁易购, 16 闲鱼, 17 当当, 18 微拍堂

(二) 关于网经社

浙江网经社信息科技有限公司拥有 16 年历史，旗下运营：网经社(数字经济服务商)、网经社电子商务研究中心(智库)、“电数宝”(大数据)、“电融宝”(FA)、“电诉宝”(C 端)、网盛消费品电商供应链金融服务中心(金融)等系列产品/平台/产品，提供媒体、研究、数据、融资、营销、顾问等服务，并致力于打造大数据驱动的“领先的数字经济服务商”。



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

公司总部位于杭州，系国内唯一拥有 A 股上市公司背景的数字媒体、智库和平台，母公司在全国拥有 30 个分支机构，员工 1000 余人，实力雄厚，是我

国电数字经济行业的见证者与推动者。

2022年11月23日，国内领先的数字经济服务商“浙江网经社信息科技有限公司”宣布成立“消费品电商供应链金融服务中心”，并发布消费品电商供应链金融解决方案，此举旨在破解消费品流通企业融资难题。

网经社“平台+智库+融资”三大发展战略

战略	服务	平台资源	客户群体
平台	媒体传播业务 为核心的品牌营销服务	 网经社数字经济门户 自媒体矩阵 媒公宝 (3000人记者库)	平台企业
智库	基于大数据的研究咨询 为核心的智库服务	 网经社电子商务研究中心 “一带一路”TOP10影响力社会智库  电数宝 电商大数据智库	政府/机构
融资	供应链金融服务	 网盛消费品电商 供应链金融服务中心	消费品供应链企业
	FA服务	 电融宝 20000+投资者库	创业公司



扫码获取
完整产品资源书



扫码联系

具体服务包括：向平台企业基于网经社数字经济门户、自媒体&社群矩阵、媒公宝（3000人记者库）提供媒体传播业务为核心的品牌服务；向政府机构基于互联网行业内唯一一家国家发改委认定的“一带一路”TOP10影响力社会智库“网经社电子商务研究中心”提供研究资讯为核心的智库服务；向消费品供应链企业基于“网盛消费品电商供应链金融服务中心”提供供应链金融解决方案；向创业公司基于“电融宝”20000+投资者库提供FA服务。

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



数据墙：

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

平均每年有 **5000**余家海内外媒体，超过 **10**万篇新闻报道中引用我们的数据、报告、分析、榜单等从中央到地方，为超过 **200**家各级政府部门提供了相关服务。

超过 **20000**家公司在海内外及投融资时，参考使用我们数据分析。

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

国内上百家券商/基金/投行/机构在投资研究中参考我们的数据和推荐

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

• **版权声明：**

1、本报告相关知识产权归网经社电子商务研究中心所有，任何部门、企业、机构、媒体等单位引用本报告数据、内容，均请注明：“根据网经社电子商务研究中心发布的《2022 年度中国二手电商消费投诉数据与典型案例报告》”。

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

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

除参与上述报告合作外，我们欢迎也各电商平台及相关公司，基于各自平台大数据，开展个性化定制，包括不限于：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：2023 年 3 月 8 日

官方公众号 ID: i100EC

网购投诉平台 ID: DSWQ315

(近 40 万电商人都在看!)

(在线网购投诉)



电数宝 (DATA.100EC.CN)

电诉宝 (315.100EC.CN)

(16 年沉淀 100 万+条数据覆盖 4000+平台)

(我要投诉)



网经社小程序码 (微信小程序搜网经社)

