

2025年1月 中国电商平台商家投诉数据报告

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：2025年2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.....	4
（一）投诉平台分布.....	4
（二）投诉问题类型分布.....	4
（三）投诉地区分布.....	5
（四）投诉经营类目分布.....	6
（五）投诉金额区间分布.....	7
（六）投诉商家性别分布.....	8
三、平台数据.....	9
（一）拼多多.....	9
（二）抖音电商.....	11
（三）淘宝.....	13
四、十大典型案例.....	15
五、关于我们.....	21
（一）关于电诉宝.....	21
（二）关于网经社.....	23

一、报告摘要

1 月份，电商年货节点燃新春消费激情，淘天、京东、拼多多、抖音、快手、美团等平台的年货节大促策略全面上线。此外，在“两新”政策推动下，平台承接优惠设立“国补”专区，覆盖家电、数码等品类。再加上正值春节假期，京东、拼多多、唯品会等各大电商平台发布“春节不打烊”公告，十足的“年味儿”再次激起消费热潮。

与此同时，优化营商环境成为热点话题。1 月 6 日，抖音电商对外公布 9 条商家扶持措施；1 月 8 日，拼多多宣布成立“商家权益保护委员会”，加大对商家权益保护的力度；1 月 20 日，淘宝天猫集中公布 2025 年 12 项惠商举措，全面提升商家营商环境。

尽管如此，电商平台上仍有商家叫苦不迭，平台与商家间的投诉问题仍存。在此背景下，2025 年 2 月 6 日，依据国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”商家投诉通道（JTK.100EC.CN）1 月受理的全国近 20 家电商平台 1000 余份商家投诉案例，网经社电子商务研究中心例行发布《2025 年 1 月中国电商平台商家投诉数据报告》（以国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”的投诉数据为样本）。报告涉及了综合电商、直播电商、B2B 电商、跨境电商、数字生活服务等领域，并公布了 1 月电商平台商家投诉数据及十大典型案例，通过这些投诉案例可窥见当前电商平台商家困境。

如在去年 7 月 23 日，国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）联合网经社电子商务研究中心发起“电商平台‘仅退款’调查行动”，重点关注拼多多、京东、淘宝天猫、抖音电商、快手电商、1688、小红书等国内电商平台，以及速卖通、Temu、亚马逊、SHEIN 等跨境电商平台。并于 8 月 1 日上线国内首个电商商家“仅退款”第三方投诉通道（JTK.100EC.CN），投诉通道持续开放中。

历时近一个半月的调查，于 9 月 4 日发布《2024 年电商平台“仅退款”调查报告》（报告下载：www.100ec.cn/zt/24jtk/），《报告》汇聚 20 余位电商行业专家、律师真知灼见，并收集了来自近 2000 位商家及 1000 位消费者的问卷反

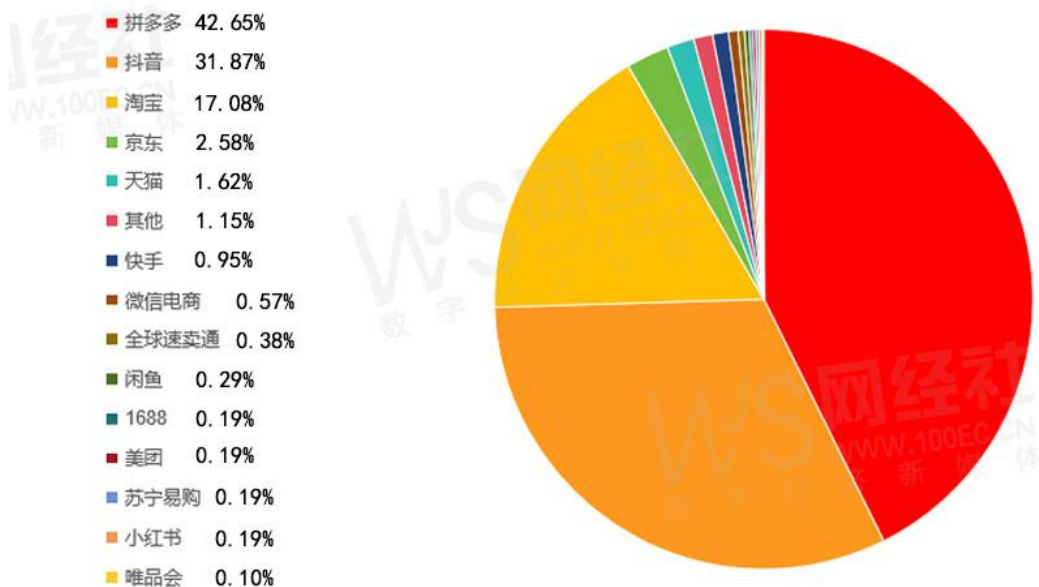
馈，揭露“仅退款”背后的真相。如今，商家们不仅受到“仅退款”的压制，还面临强制运费险、随意封店等问题。

二、整体数据

（一）投诉平台分布

据“电诉宝”显示，1月电商平台投诉占比依次为：拼多多（42.65%）、抖音电商（31.87%）、淘宝（17.08%）、京东（2.58%）、天猫（1.62%）、快手电商（0.95%）、微信电商（0.57%）、全球速卖通（0.38%）、闲鱼（0.29%）、1688（0.19%）、美团（0.19%）、苏宁易购（0.19%）、小红书（0.19%）、唯品会（0.10%）、其他（1.15%）。

2025年1月全国电商平台商家投诉平台占比分布



图表编制：网经社

网址：WWW.100EC.CN

（二）投诉问题类型分布

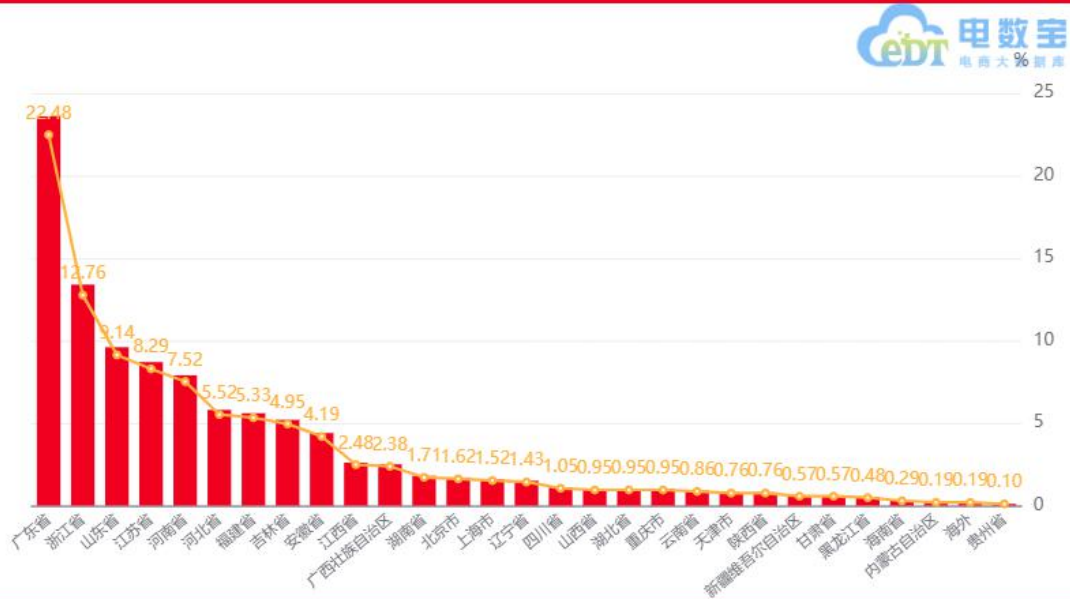
据“电诉宝”显示，2025年1月全国电商平台商家投诉问题主要集中在六项，其中任意仅退款占比高达57.52%，排在第一；其余问题类型依次为：过度维护消费者（16.48%）、任意罚款（11.14%）、扣押保证金（4.57%）、随意封店（1.24%）、强制运费险（1.14%）。



（三）投诉地区分布

1月，“电诉宝”受理投诉商家注册地区TOP10依次为广东省（22.48%）、浙江省（12.76%）、山东省（9.14%）、江苏省（8.29%）、河南省（7.52%）、河北省（5.52%）、福建省（5.33%）、吉林省（4.95%）、安徽省（4.19%）、江西省（2.48%）。

2025年1月全国电商平台商家投诉地区分布



图表编制：电数宝

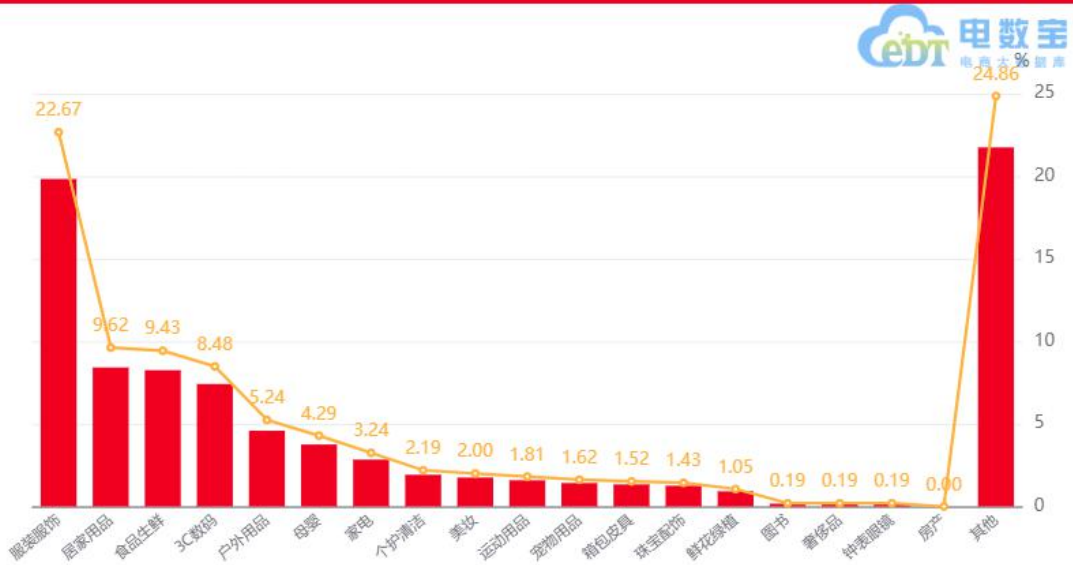
来源：WWW.100EC.CN

（四）投诉经营类目分布

1月，“电诉宝”受理投诉商家的经营类目TOP10为服装服饰（22.67%）、居家用品（9.62%）、食品生鲜（9.43%）、3C数码（8.48%）、户外用品（5.24%）、母婴（4.29%）、家电（3.24%）、个护清洁（2.19%）、美妆（2.00%）、运动用品（1.81%）。

此外，宠物用品、箱包皮具、珠宝配饰、鲜花绿植、图书、奢侈品、钟表眼镜、房产等类目商家也有不少投诉案例。

2025年1月全国电商平台商家投诉经营类目分布



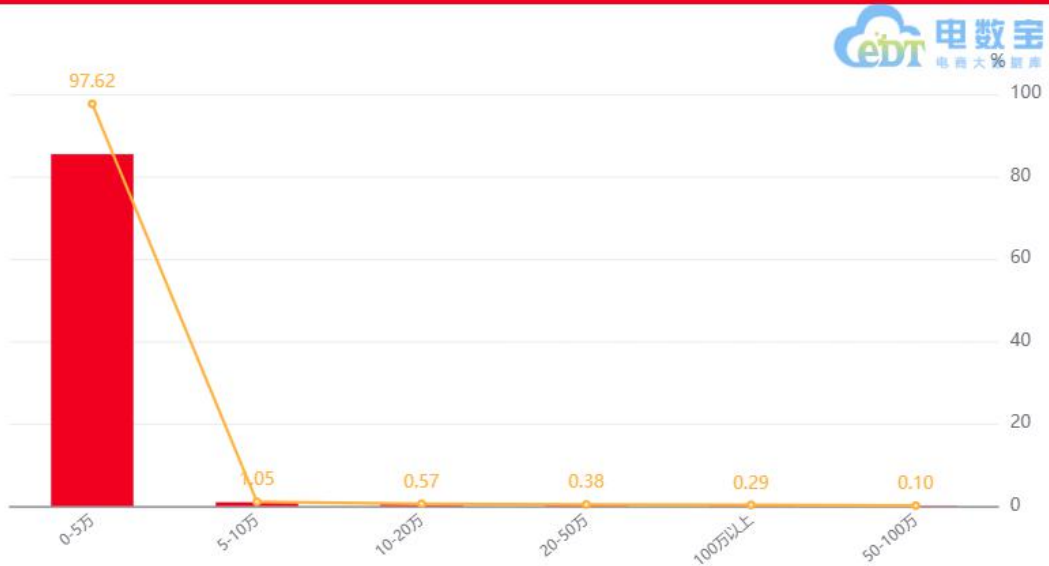
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

(五) 投诉金额区间分布

据“电诉宝”显示，1月商家投诉金额分布主要集中在0-5万（97.62%）、5-10万（1.05%）、10-20万（0.57%）、20-50万（0.38%）、100万以上（0.29%）、50-100万（0.10%）。

2025年1月全国电商平台商家投诉金额分布



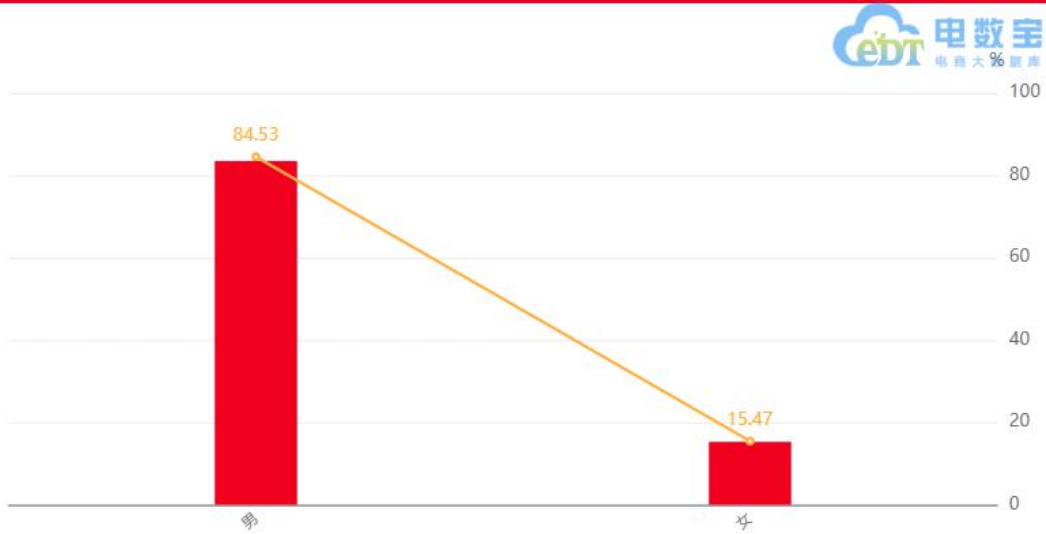
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

（六）投诉商家负责人性别分布

据“电诉宝”显示，1月男性商家负责人投诉比例为84.53%，女性商家负责人投诉比例为15.47%。

2025年1月全国电商平台商家投诉性别分布



图表编制：电数宝

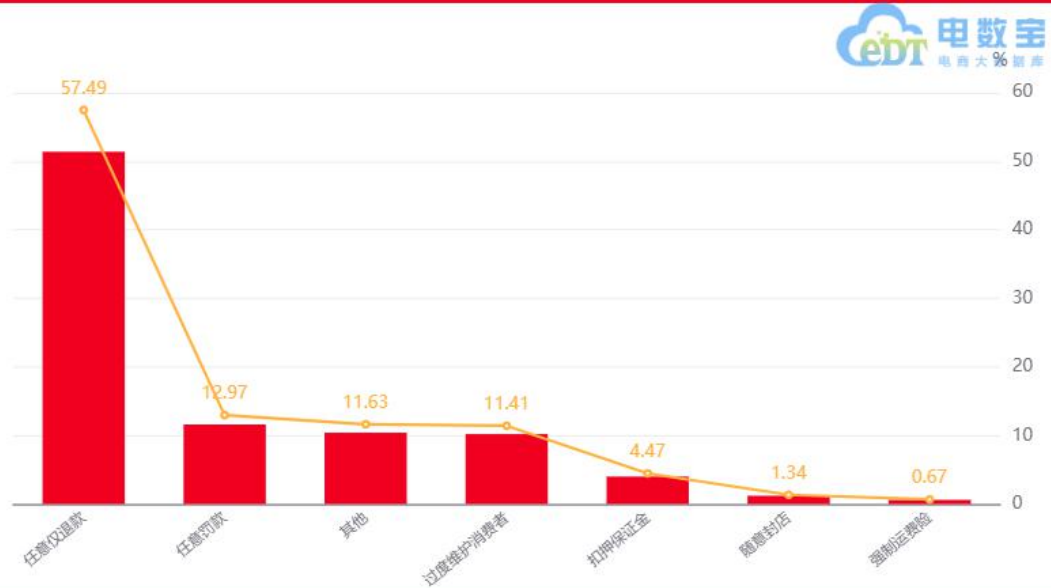
来源：WWW.100EC.CN

三、平台数据

(一) 拼多多

据“电诉宝”显示，2025年1月拼多多平台涉及447份商家投诉，问题类型主要集中在六项，其中任意仅退款占比最高，为57.49%；其余问题类型依次为：任意罚款（12.97%）、过度维护消费者（11.41%）、扣押保证金（4.47%）、随意封店（1.34%）、强制运费险（0.67%）。

2025年1月拼多多平台商家投诉问题类型分布

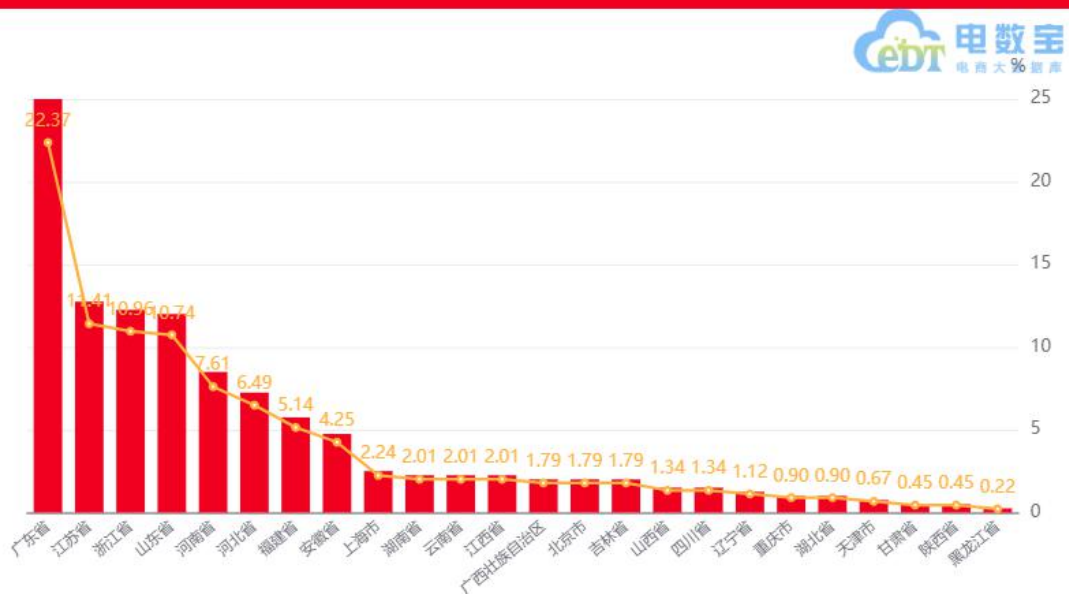


图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

1月，投诉拼多多平台的商家注册地区TOP10依次为广东省（22.37%）、江苏省（11.41%）、浙江省（10.96%）、山东省（10.74%）、河南省（7.61%）、河北省（6.49%）、福建省（5.14%）、安徽省（4.25%）、上海市（2.24%）、湖南省（2.01%）。

2025年1月拼多多平台商家投诉地区分布

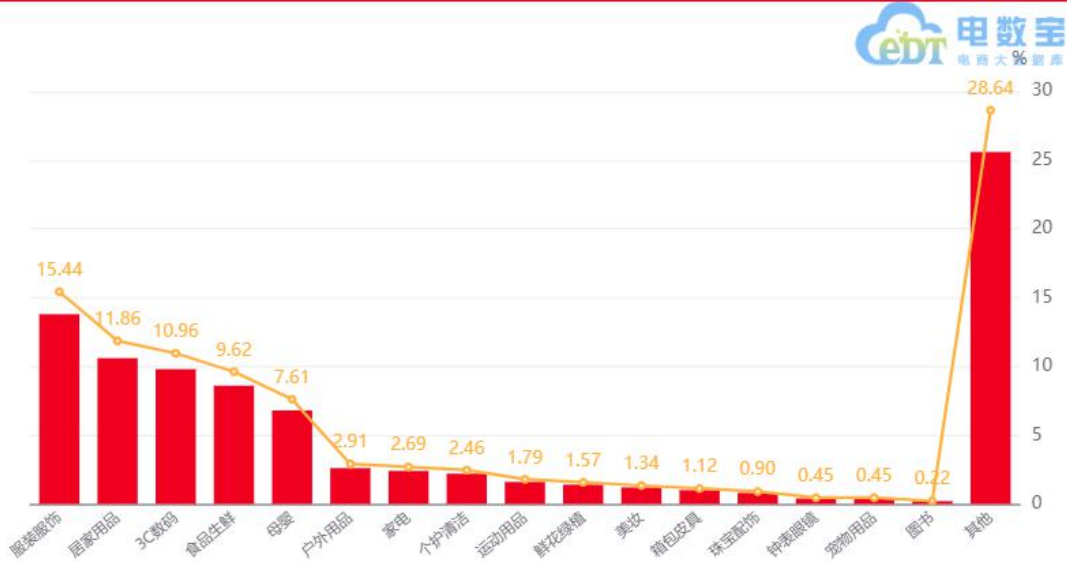


图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

1月，投诉拼多多平台的商家经营类目TOP5依次为服装服饰（15.44%）、居家用品（11.86%）、3C数码（10.96%）、食品生鲜（9.62%）、母婴（7.61%）。

2025年1月拼多多平台商家投诉经营范围分布



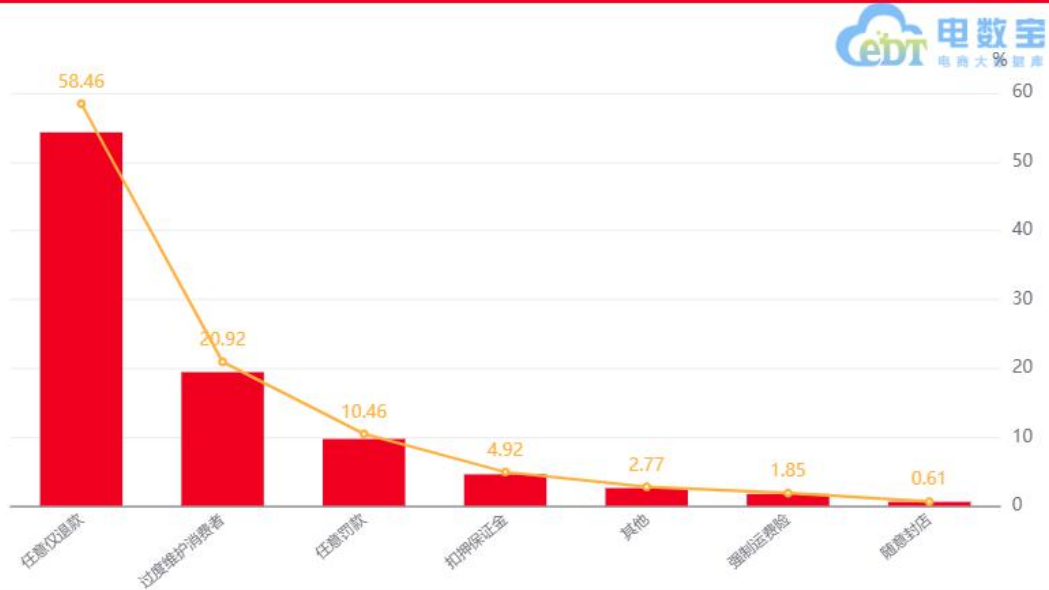
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

（二）抖音电商

据“电诉宝”显示，2025年1月抖音电商平台涉及334份商家投诉，问题类型主要集中在：任意仅退款（58.46%）、过度维护消费者（20.92%）、任意罚款（10.46%）、扣押保证金（4.92%）、强制运费险（1.85%）、随意封店（0.61%）。

2025年1月抖音电商平台商家投诉问题类型分布

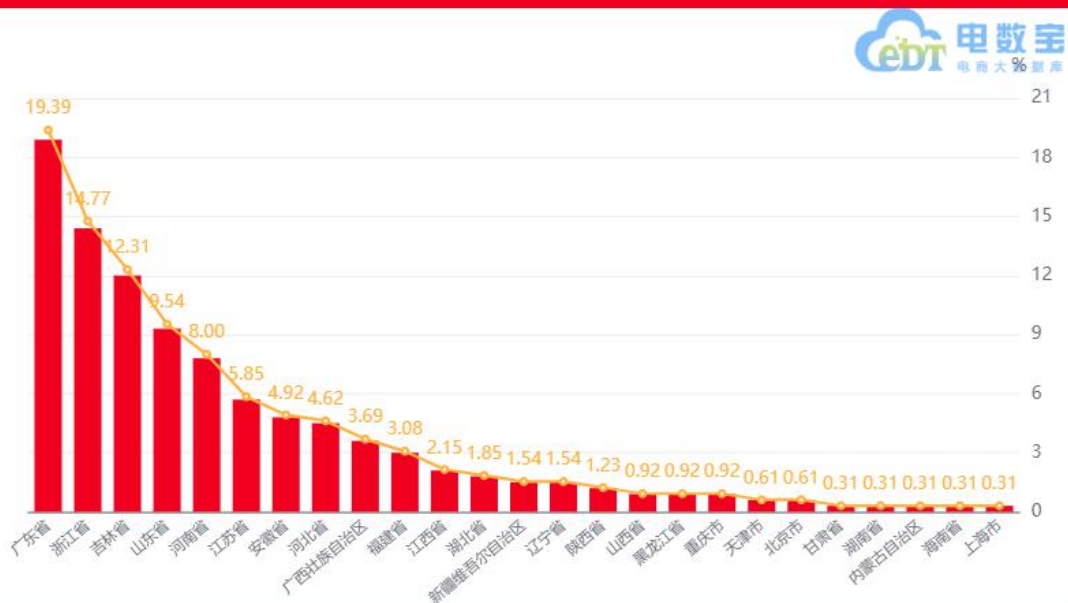


图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

1月，投诉抖音电商平台的商家注册地区TOP10依次为广东省（19.39%）、浙江省（14.77%）、吉林省（12.31%）、山东省（9.54%）、河南省（8.00%）、江苏省（5.85%）、安徽省（4.92%）、河北省（4.62%）、广西壮族自治区（3.69%）、福建省（3.08%）。

2025年1月抖音电商平台商家投诉地区分布

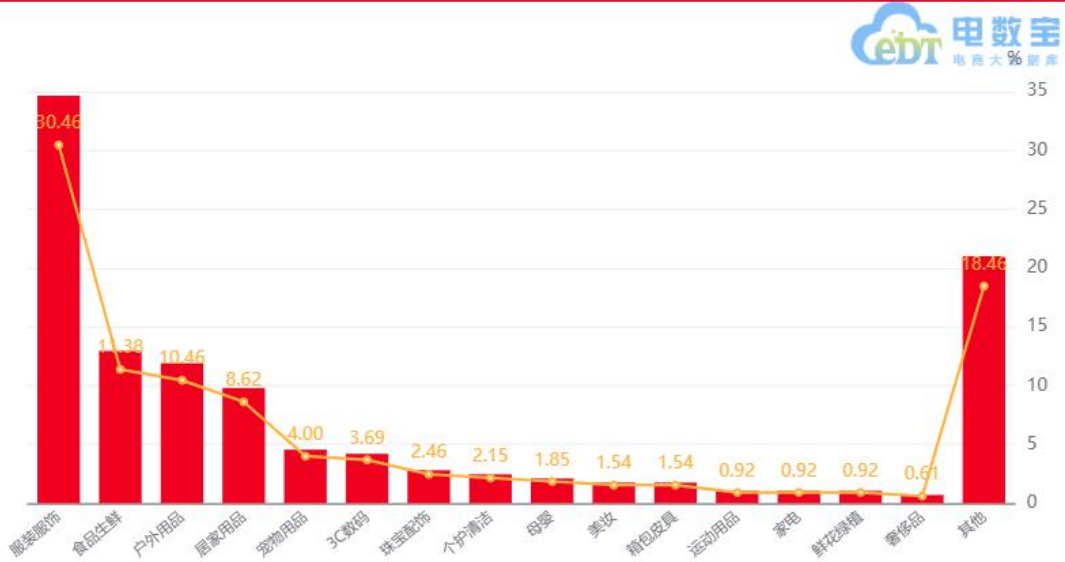


图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

1月，投诉抖音电商平台的商家经营类目TOP5依次为服装服饰（30.46%）、食品生鲜（11.38%）、户外用品（10.46%）、居家用品（8.62%）、宠物用品（4.00%）。

2025年1月抖音电商平台商家投诉经营范围分布



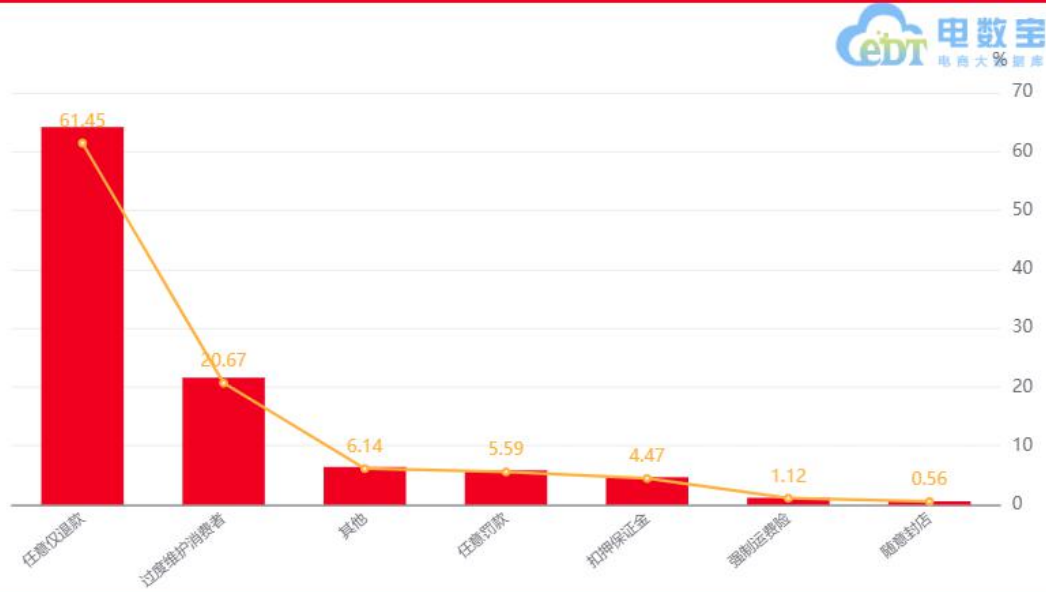
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

（三）淘宝

据“电诉宝”显示，2025年1月淘宝平台涉及179份商家投诉，问题类型主要集中在：任意仅退款（61.45%）、过度维护消费者（20.67%）、任意罚款（5.59%）、扣押保证金（4.47%）、强制运费险（1.12%）、随意封店（0.56%）。

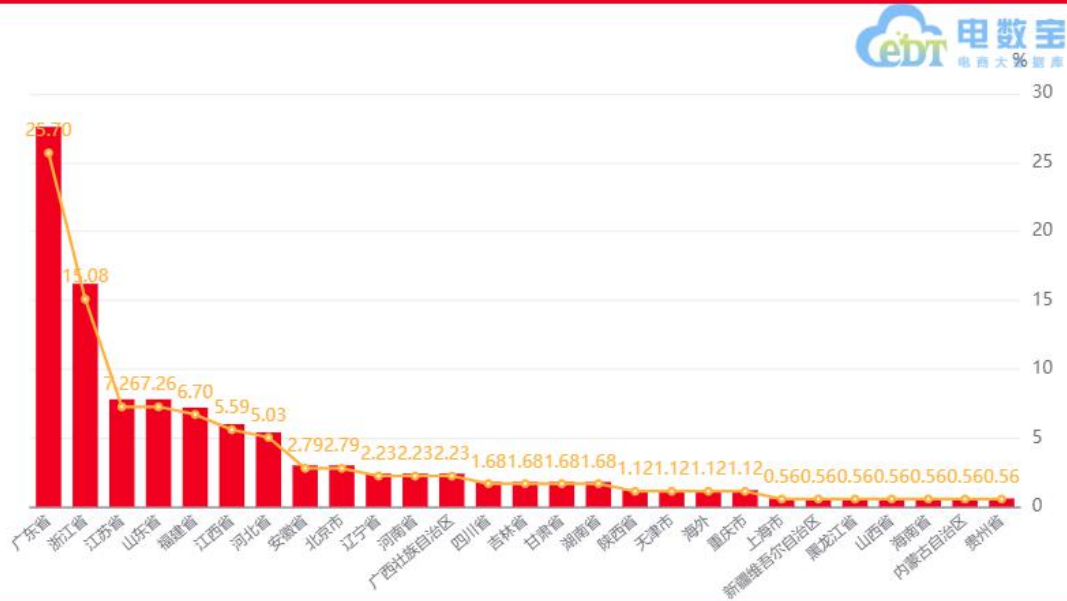
2025年1月淘宝平台商家投诉问题类型分布



图表编制：电数宝 来源：WWW.100EC.CN

1月，投诉淘宝平台的商家注册地区 TOP10 依次为广东省（25.70%）、浙江省（15.08%）、江苏省（7.26%）、山东省（7.26%）、福建省（6.70%）、江西省（5.59%）、河北省（5.03%）、安徽省（2.79%）、北京市（2.79%）、辽宁省（2.23%）。

2025年1月淘宝平台商家投诉地区分布



图表编制：电数宝 来源：WWW.100EC.CN

1月，投诉淘宝平台的商家经营类目TOP5依次为服装服饰（30.73%）、3C数码（11.73%）、居家用品（6.70%）、食品生鲜（6.14%）、运动用品（3.91%）。



四、十大典型案例

据“电诉宝”受理商家维权案例，我们从中选取十大典型投诉案例，涉及闲鱼、1688、天猫、淘宝、快手电商、小红书、抖音、拼多多、微信视频号、美团。涉及问题包括：任意仅退款、随意封店、强制运费险、扣押保证金、任意罚款等。

2025年1月电商平台商家投诉十大典型案例

投诉时间	投诉平台	投诉商家	问题类型	投诉案例
1月5日	闲鱼	陈先生	任意仅退款	卖家称被“闲鱼”仅退款 要求维护个人合法权益
1月7日	1688	深圳市鑫旺发科技有限公司	随意封店	“1688”只袒护羊毛党？商家被严厉处罚至关闭店铺
1月8日	天猫	伯课金伯课专卖店	随意封店	商家投诉“天猫”违规判定 平台小二敷衍了事
1月12日	淘宝	任百克 MITbin	强制运费险	“淘宝”随意让商家承担运费？商家要求撤回判责纠纷退款率
1月12日	快手电商	乐缘堂	任意仅退款	商家称被“快手电商”不合理仅退款 要求退回金额19元
1月13日	小红书	茗辰coco	扣押保证金	发布不正当竞争条例？商家称被“小红书”强制处罚2000保证金
1月15日	抖音	易筋堂	任意仅退款	商家称被“抖音”平台强制退店 要求退回199元
1月22日	拼多多	皮尔卡丹尚淘专卖店	任意仅退款	“拼多多”仅退款申诉被驳回 商家表示应纠正经商环境
1月24日	微信视频号	小王推荐分享	随意封店	卖出去一单直播间就被封？“微信视频号”称商家虚假宣传
1月24日	美团	鲜域食品供应链管理中心	任意罚款	一年来被任意罚款3万元“美团”被指无人跟进处理

图表编制：网经社

网址：WWW.100EC.CN

【案例一】卖家称被“闲鱼”仅退款 要求维护个人合法权益

1月5日，闲鱼平台上一商家陈先生向“电诉宝”投诉称其于2025年1月4日在闲鱼平台被不合理判定“仅退款”，买家从陈先生处购买了一条合法饲养的宠物蛇，买家在签收后说货物已经死亡，陈先生及时与买家协商，要求买家把尸体邮寄回来就马上退款。

陈先生称，买家不但不同意，还录了个视频说已经扔了（视频里有垃圾桶，有装蛇的打包盒，未见宠物蛇尸体）紧接着就在闲鱼平台发起了仅退款，经过闲鱼平台判定应退回买家全部货款。陈先生认为，在未完成网络买卖合同的情况下，物品归属权应该还属于本人，买家没有任何理由处理他的货品，且活体动物死亡后仍存在一定价值，陈先生的诉求是希望可以维护个人合法权益。

【案例二】“1688”只袒护羊毛党？商家被严厉处罚至关闭店铺

1月7日，1688平台上一3C数码商家吴先生（深圳市鑫旺发科技有限公司）

向“电诉宝”投诉称阿里巴巴 1688 平台肆意关闭商家多年老店。吴先生表示，商家运营点了平台一个营销入口裂变宝，导致店铺出现几百单薅羊毛订单。吴先生多次求助平台协商关闭，平台客服敷衍核实调查无果，严重渎职。

吴先生称，后面又以商家填无需物流入口为由以虚假发货对他们进行非常严厉的处罚，几单 24 分直接封顶关闭店铺，导致辛苦经营十几年的店铺的心血付诸东流。吴先生认为 1688 严重不公，只袒护下单羊毛党。

【案例三】商家投诉“天猫”违规判定 平台小二敷衍了事

1 月 8 日，天猫平台上一商家丁先生（伯课金伯课专卖店）向“电诉宝”投诉称其店铺于 2024 年 12 月 16 日在天猫电商平台经历了不合理的违规处罚判定，违规编号：41821938577。天猫抽检了店铺商品中【有害物质限量-塑料邻苯二甲酸酯：样品 005-米色塑料（桌板封边条）：总和（DEHP,DBP,BBP,DINP,DIDP,DNOP）结果 7.961%。标准限值：0.1%。】对此丁先生表示严重怀疑，并且去杭州阿里巴巴咨询要求二次复测，天猫小二告知二次复测结果也是超标的，对此丁先生要求提供机构复测结果报告，但是从 12 月 19 日至今一直都未提供，同时商家后台也提交了复检。

丁先生称，自接到天猫平台不符合处罚的违规判定以后，他们就分别送检了几个机构，检测结果都是合格的，并且持有国家市场监督管理总局 5 月 17 日，8 月 16 日的抽检都是合格的。但天猫截止 12 月 19 日开始提出上诉至今 20 几天一直没有回复，已超过规定期限，联系小二的回复一直都是等待，催促处理，没有具体结果，只是在拖延，敷衍了事。丁先生表示，该商品链接是店铺核心，也是整个工厂 200 多号人生存的保障，历年年销售额达 2000 万以上，造成不可预估的严重后果，也侵害了公司的合法权益。

【案例四】“淘宝”随意让商家承担运费？商家要求撤回判责纠纷退款率

1 月 12 日，淘宝平台上一服装服饰商家任先生（任百克 | MITbin）向“电诉宝”投诉称，其于 2025 年 1 月 12 日遇到买家未提供有效凭证平台随意让商家承担运费的问题。

任先生表示，买家在第一次尺码没选对的主观原因下申请换货后再次填错换货尺码，导致退货退款，但填写退货理由为描述不符的品，且未提供有效的描述不符的凭证，平台判定商家承担运费的规则不符合商家与平台签订的商家服务关于运费的判责规则。任先生的诉求是买家承担 2 次退货运费共计 20 元，平台撤回判责纠纷退款率。

【案例五】商家称被“快手电商”不合理仅退款 要求退回金额 19 元

1 月 12 日，快手电商平台上一服装服饰商家左先生（乐缘堂）向“电诉宝”投诉称，其于 2025-01-08 12:20:32 经历了快手平台的不合理仅退款，买家以商品存在质量问题为由申请仅退款，随便上传了几张商品照片，平台没经过商家同意，直接从店铺扣除相应货款退给买家。

左先生认为这个规则非常不合理，即便是商品存在问题，也应该退货回来，而且店铺已经给发出的每笔订单都购买了高额运费险，买家可以零运费退回商品，无需承担任何运费。左先生认为买家行为侵害了店铺的利益，诉求是退回仅退款的金额 19 元。

【案例六】发布不正当竞争条例？商家称被“小红书”强制处罚 2000 保证金

1 月 13 日，小红书平台上一服装服饰商家张先生（茗厦 coco）向“电诉宝”投诉称，其于 2025-1-13-11.45 分，被小红书的霸王条款强制扣除保证金 2000 元。张先生联系官方客服，对方称张先生触犯了他们平台的新规，新规实施于 2024-12-25 号，中间不到 1 个月的时间，大部分商家都是未知情况下，直接强制处罚 2000 保证金，申诉无果。

张先生联系客服热线，也是踢皮球状态，不予撤销，投诉无门。张先生希望曝光这样无良的平台，压榨商家生存空间，利用平台自身优势，发布不正当竞争条例，全部条例偏向平台，压榨商家血汗钱。

【案例七】商家称被“抖音”平台强制退店 要求退回 199 元

1 月 15 日，抖音电商平台上一个护清洁商家武先生（易筋堂）向“电诉宝”

投诉称，其于 2024 年 12 月 20 日被抖音平台扣除保证金 199 元，用于处理店铺 23 年 11 月的订单（仅退款），此订单客户没有退货，平台无故强行处理。武先生称自己的店铺在 24 年 2 月就被抖音强制退店，现在要求退回 199 元，抖音相关客服（工号 162200）进行道歉。

武先生表示，23 年 11 月，客户找到抖音平台客服说产品有问题，武先生提出质疑，跟抖音平台客服多次协商无果。武先生称如果产品真的有问题的话，客户怎么可能 1 年多之后来找他？

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，抖音回复称：您好，现申诉复核买家反馈商品问题涉及人身伤害，已提供有效医疗凭证，故平台通过商家保证金方式赔付买家 199.00 无误，感谢您的理解与支持。

【案例八】“拼多多”仅退款申诉被驳回 商家表示应纠正经商环境

1 月 22 日，拼多多平台上一服装服饰商家韩先生（皮尔卡丹尚淘专卖店）向“电诉宝”投诉称，其于 2024-12-21 06:47:17 被拼多多平台判定，给买家仅退款 61 元，经过申诉后被驳回。韩先生称，买家并未提供任何的有效证明，随意以服装褶皱为由，申请仅退款 61 元，且申诉还不通过。

韩先生表示，既然商品不喜欢，退货退款就可以了，为什么要给买家仅退款？不要纵容这种违法行为，请纠正经商环境，公平二字为核心。已经正常签收的货物，为什么会支持买家仅退款呢？

【案例九】卖出去一单直播间就被封？“微信视频号”称商家虚假宣传

1 月 24 日，微信视频号平台上一食品生鲜商家王先生（小王推荐分享）向“电诉宝”投诉称，其于视频号开播一天，没有收到任何提示，直播功能直接被封禁 30 天，橱窗功能封禁 30 天，提现功能封禁 60 天。

平台称王先生虚假宣传，但是没有提供给任何关于虚假宣传的视频证明证据。王先生表示，视频是本人出镜原创内容，直播间正常介绍商品，总共卖出去一单，虚假在哪里？如果视频有问题，为什么只封禁，不扣分？且只针对变现功

能封禁。而且在没有任何提示证据下，做出 30 天的封禁橱窗严重处罚。王先生请求相关部门严查，请求司法部门介入。

【案例十】一年来被任意罚款 3 万元 “美团”被指无人跟进处理

1 月 24 日，美团平台上一食品生鲜商家郭先生（鲜域食品供应链管理中心）向“电诉宝”投诉称，其被美团任意罚款后，还没人跟进处理，也没有抬头文件给到合作商，共计：3 万：2024 年 11 月 12 日任意罚款 1 万；2024 年 11 月 22 日任意罚款 1 万；2024 年 12 月 12 号任意罚款 1 万。

郭先生称，同时也没有人招商，也不跟进处理，都是以不了了之的态度让他去查监控，监控显示合作商是无责的，但事实还是被扣款。郭先生表示，冻品正常的范围之内是有含水分的，页面描写的很清楚没有违规。

附录：

“电商平台‘仅退款’调查行动”：www.100ec.cn/zt/diansubao/

《2024 年电商平台“仅退款”调查报告》：www.100ec.cn/zt/24jtk/

《2024 年 Q3 中国电商平台商家投诉数据报告》：www.100ec.cn/zt/2024Q3dspt/

《2024 年 10 月中国电商平台商家投诉数据报告》：<https://www.100ec.cn/zt/dsptts/>

《2024 年“双 11 期间”中国电商平台商家投诉数据报告》：
<https://www.100ec.cn/zt/s11dstsbg/>

《2024 年 Q4 中国电商平台商家投诉数据报告》：<https://www.100ec.cn/zt/qsdszy/>

国内首个电商商家“仅退款”第三方投诉通道：JTK.100EC.CN

五、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。



商家投诉通道持续开放 为全国电商卖家发声

消费者投诉	商家投诉	进度查询	平台登录
姓名*	<input type="text" value="姓名"/>	所在地*	<input type="text" value="example@qq.com"/>
投诉平台*	<input type="text" value="店铺名称"/>	店铺名称*	店铺链接
经营范围*	<input type="text" value="店铺名称"/>	店铺名称*	店铺或商品网址
营业执照信用代码	<input type="text" value="问题类型*"/>	问题类型*	涉及金额*
仅用于店铺的真实性，提高客诉解决率，不对外泄露		投诉标题*	请输入标题 如：XXX平台不合理“仅退款”判定
投诉内容*	我于X年X月X日在XX电商平台经历了不合理的“仅退款”判定，侵害了XX权益,我的诉求是xx。(字数200-500个)		
*订单截图凭证	<input type="text" value="针对上传图片的备注说明"/>		
平台评判截图(如	<input type="text" value="针对上传图片的备注说明"/>		

[更多↓](#)

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。

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

电诉宝
网络消费纠纷调解平台

电商投诉，就上“电诉宝”
高效解决消费纠纷

投诉榜 更多

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

(二) 关于网经社

浙江网经社信息科技有限公司拥有 18 年历史，旗下运营：网经社(数字经济新媒体)、网经社电子商务研究中心(智库)、“电数宝”(大数据)、“投融资中心”(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经济媒体、智库和平台，母公司在全国拥有 30 个分支机构，员工 1000 余人，实力雄厚，是我

国电数字经济行业的见证者与推动者。



具体服务包括：1) 向平台企业提供：媒体传播业务为核心的品牌服务，基于网经社数字经济门户、自媒体矩阵、3000人媒体库；2) 向政府/机构提供：研究咨询为核心的智库服务，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”；3) 向渠道方、商家/创业公司提供多样化的服务：“千电万商”生态圈、网经社投融资中心，包括私董会、展会、招商会、创业孵化等。

网经社在工信部、公安机关网站备案运行，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《2025 年 1 月中国电商平台商家投诉数据报告》”。

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：2025年2月6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)



商家投诉 (JTK.100EC.CN)

(商家反向维权通道)



电诉宝 (315.100EC.CN)

(消费者投诉通道)

