

2023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：2024年03月11日

报告编制：网经社电子商务研究中心

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) “找靓机”投诉数据与典型案例	9
(二) “红布林”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

2023年，随着人们的低碳环保意识日益提升，节能减排的理念深入到日常生活中，二手电商发展迈入新阶段。闲鱼的用户数目前已经突破5亿，二手电商领域新玩家也在持续增多。

尽管二手电商市场潜力巨大，它仍然面临着许多挑战和问题，这些问题需要行业参与者共同努力去解决。其中，最突出的问题之一是产品质量良莠不齐。由于二手商品的性质，其质量往往难以保证，这给消费者带来了很大的风险。

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	生鲜电商	奢侈品电商
	汽车电商	母婴电商	二手电商	导购电商	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:	2023	全年				

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

(以上为投诉量排行榜)

根据“电诉宝”2023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、红布林、转转、拍机堂、找靓机、孔夫子旧书网、爱回收、95分球鞋交易平台。此前，拍拍二手、猎趣、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。

2023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	找靓机	100.00%	0.733	10.000	0.920	建议下单
2	红布林	100.00%	1.000	4.000	0.893	建议下单
3	转转	97.14%	0.057	10.000	0.703	谨慎下单
4	闲鱼	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
4	孔夫子旧书网	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
4	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 \in [0,0.4)，谨慎下单 \in [0.4,0.75)，建议下单 \in [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

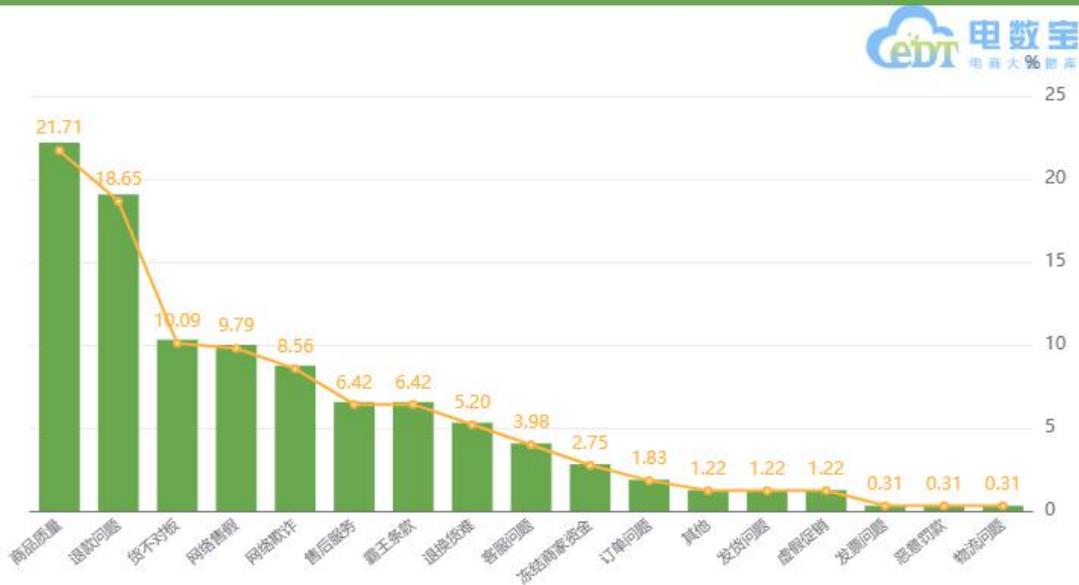
而在“2023年全国二手电商消费评级榜”中，找靓机、红布林获“建议下单”评级；转转获“谨慎下单”；闲鱼、孔夫子旧书网、拍机堂获“不予评级”。

在此背景下，2024年3月11日，依据国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）2023年全年受理的全国237家网络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例行发布《2023年度中国二手电商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

2023年1月至12月二手电商投诉问题类型占比图



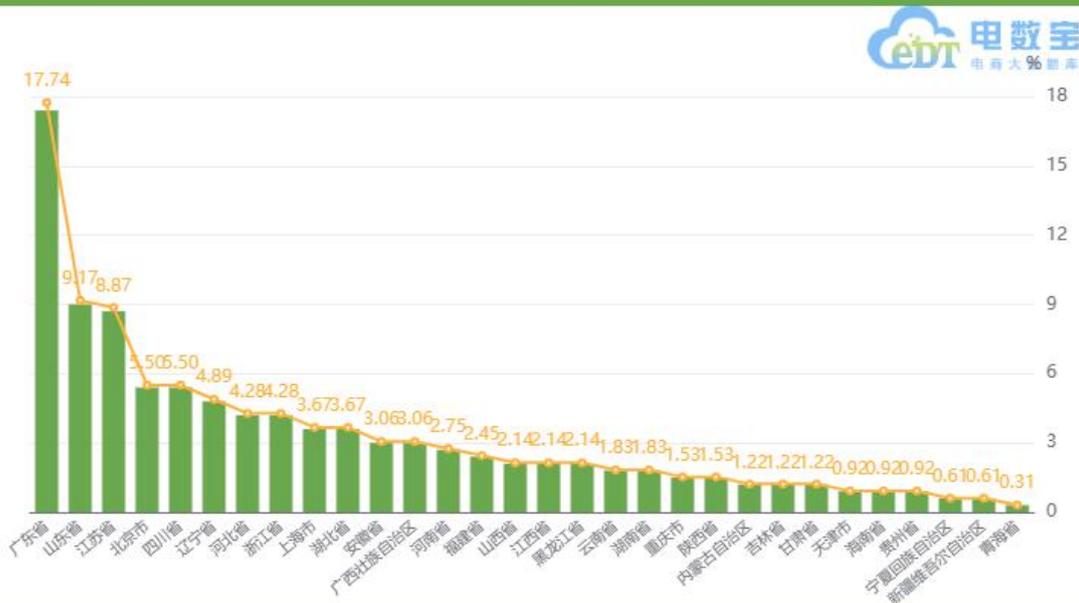
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，2023年全国二手电商用户投诉问题类型有：**商品质量**，占比最高，达21.71%；其次为**退款问题**，占比18.65%；排在第三的是**货不对板**，占比10.09%。此外，还有网络售假（9.79%）、网络欺诈（8.56%）、售后服务（6.42%）、霸王条款（6.42%）、退换货难（5.20%）、客服问题（3.98%）、冻结商家资金（2.75%）、订单问题（1.83%）、其他（1.22%）、发货问题（1.22%）、虚假促销（1.22%）、发票问题（0.31%）、恶意罚款（0.31%）、物流问题（0.31%）等问题。

（二）投诉地区分布

2023年1月至12月二手电商投诉地区占比图



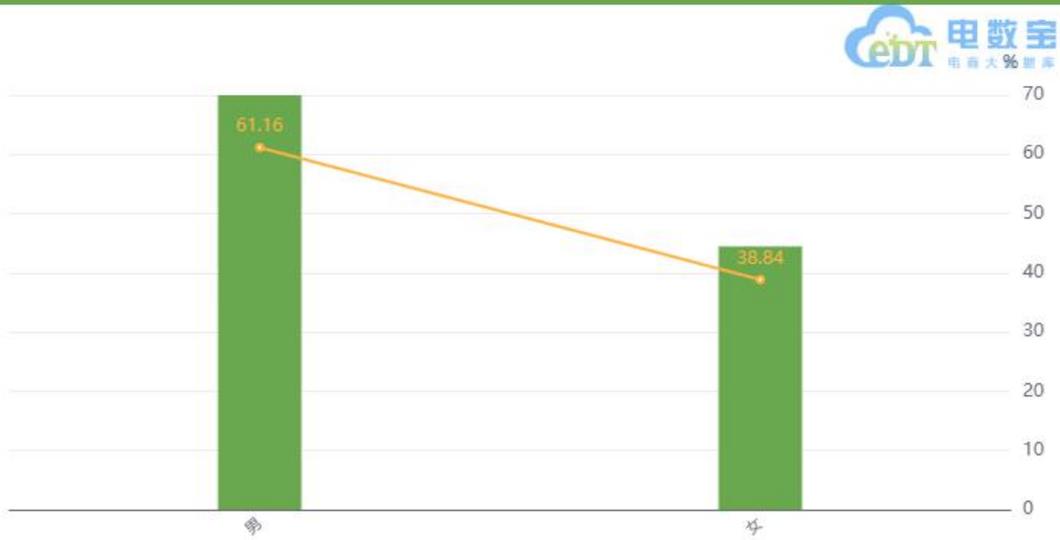
图表编制：电数宝

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（17.74%）、山东省（9.17%）、江苏省（8.87%），此外，还有北京市（5.50%）、四川省（5.50%）、辽宁省（4.89%）、河北省（4.28%）、浙江省（4.28%）、上海市（3.67%）、湖北省（3.67%）、安徽省（3.06%）、广西壮族自治区（3.06%）、河南省（2.75%）、福建省（2.45%）、山西省（2.14%）、江西省（2.14%）、黑龙江省（2.14%）、云南省（1.83%）、湖南省（1.83%）、重庆市（1.53%）、陕西省（1.53%）、内蒙古自治区（1.22%）、吉林省（1.22%）、甘肃省（1.22%）、天津市（0.92%）、海南省（0.92%）、贵州省（0.92%）、宁夏回族自治区（0.61%）、新疆维吾尔自治区（0.61%）、青海省（0.31%）。

（三）投诉用户性别分布

2023年1月至12月二手电商投诉性别占比图



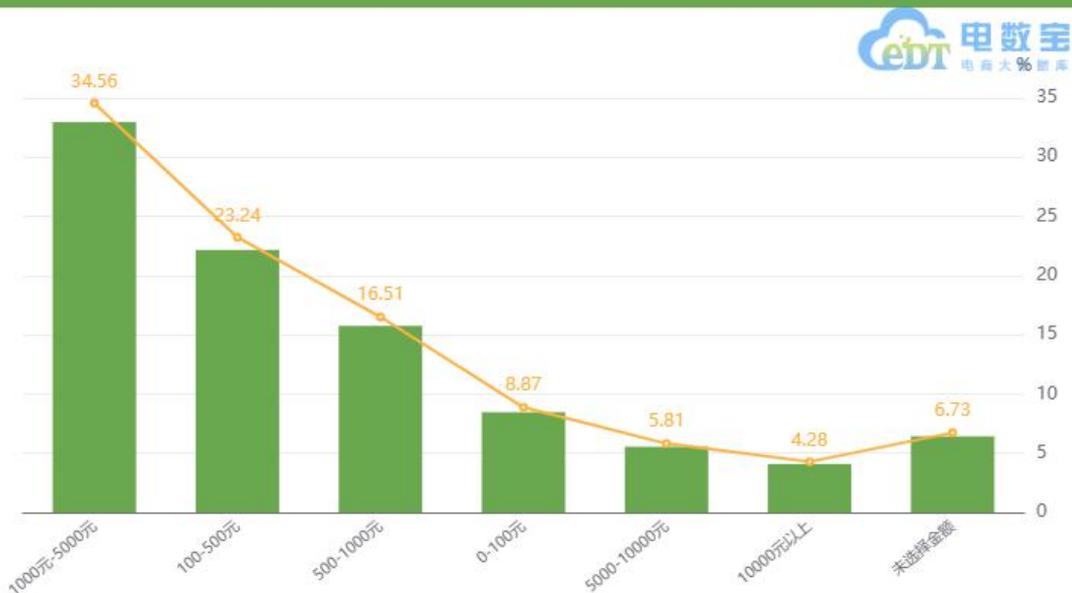
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，二手电商2023年男性用户投诉比例为61.16%，女性用户投诉比例为38.84%。

（四）投诉金额区间分布

2023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，2023年二手电商投诉金额分布主要集中在1000元-5000元（34.56%）、100-500元（23.24%）、500-1000元（16.51%）、0-100元（8.87%）、5000-10000（5.81%）、10000元以上（4.28%）、未选择金额（6.73%）。

三、评级数据与典型案例

（一）2023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，2023年“找靓机”共获得14次消费评级，均为“建议下单”，2023年整体消费评级为“建议下单”评级。

找靓机电商消费2023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
2023年	全年	100.00%	0.733	10.000	0.920	建议下单
2023年	第四季度	100.00%	0.320	10.000	0.796	建议下单
2023年	11月	50.00%	0.500	10.000	0.600	谨慎下单
2023年	10月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2023年	第三季度	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2023年	8月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2023年	上半年	100.00%	0.900	10.000	0.970	建议下单
2023年	第二季度	100.00%	1.000	10.000	1.000	建议下单
2023年	6月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2023年	4月	100.00%	1.000	10.000	1.000	建议下单
2023年	第一季度	100.00%	0.875	10.000	0.962	建议下单
2023年	3月	100.00%	1.000	10.000	1.000	建议下单
2023年	2月	100.00%	0.833	10.000	0.950	建议下单
2023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

2023年，“找靓机”涉嫌存在商品质量、退款问题、售后服务、发票问题、发货问题、订单问题、退换货难等问题。用户投诉“找靓机”的消费金额主要在1000-5000元、500-1000元、100-500元、未选择金额区间。



【案例一】“找靓机”被指二手无人机成色与卖家描述不符 多次协商无果

4月8日，山东省李先生向“电诉宝”反映称，其于2023年3月30日15点19分左右，在找靓机APP花2968元，购得大疆mini2二手无人机一台。到货后发现成色与卖家描述95成新不符：1. 电池掉电快（三块电池平均飞15分钟左右）2. 图传不清楚，300米至500米掉图传 3. 无人机机身有多道明显划痕。

李先生与找靓机APP客服多次协商无果，李先生称，《消费者权益保护法》第二十三条规定：“经营者提供商品或者服务，按照国家规定或者与消费者的约定，承担保修、包换、包退或者其他责任的，应当按照国家规定或者约定履行，不得故意拖延或者无理拒绝。望有关领导可以介入调查。

【案例二】商家故意拖延退货时间？用户称在“找靓机”购买的手机与验机报告不符

6月22日，河南省袁女士向“电诉宝”反映称，其于2023年6月17日在找靓机APP上买一台苹果手机，手机验机报告各项功能都正常，才在该平台下单

购买。袁女士收到货后第一天使用发现手机经常出现断网情况，无法正常使用。

袁女士认为手机实际运行情况与该平台官方验机报告不符，于是在该平台申请售后退回，商家发起虚假快递订单，快递公司未取到东西，显示手机已被寄回，与快递公司联系确定快递单号不存在，袁女士确定是商家故意拖延退货时间。袁女士称，该产品七天后不允许退货，商家存在强制不予退货行为。

【案例三】发货后还强制召回手机？用户不满赔偿要求“找靓机”重新发货

10月30日，广西壮族自治区的芮先生向“电诉宝”反映称，其于2023年10月26日在找靓机APP上购买了华为P50pro麒麟版配置8GB+256GB的二手手机，价格是1668元，减去平台优惠，实际付款1573元，正常付款后等待平台发货。27日晚芮先生查看物流信息记录发现平台发货后被客户召回（后来打平台客服电话时，客服承认是平台召回），28日平台强制退款退货，期间平台没有任何人与芮先生沟通联系。28日芮先生与平台沟通解决问题，先是线上客服沟通无果，上报后电话沟通，平台客服承认是平台操作，可以赔偿30元，最多50元，芮先生不同意，他的诉求就是平台重新发货。

(二) 2023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，2023年“红布林”共获得17次消费评级，均为“建议下单”，2023年整体消费评级为“建议下单”评级。

红布林电商消费2023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
2023年	全年	100.00%	1.000	4.000	0.893	建议下单
2023年	第四季度	100.00%	1.000	3.333	0.880	建议下单
2023年	11月	100.00%	1.000	2.000	0.860	建议下单
2023年	10月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2023年	第三季度	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2023年	9月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2023年	8月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2023年	7月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2023年	上半年	100.00%	1.000	10.000	1.000	建议下单
2023年	第二季度	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2023年	6月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2023年	5月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2023年	4月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2023年	第一季度	100.00%	1.000	10.000	1.000	建议下单
2023年	3月	100.00%	1.000	10.000	1.000	建议下单
2023年	2月	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2023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

2023年“红布林”涉嫌存在退款问题、商品质量、霸王条款、退换货难、货不对板、网络欺诈、其他、虚假促销、冻结商家资金、发货问题、售后服务、网络售假等问题；用户投诉“红布林”的消费金额主要在1000-5000元、10000元以上、5000-10000元、500-1000元、100-500元、未选择金额区间。



【案例一】商品质量不过关？红布林客服称问题是因用户使用不当

6月15日，黑龙江省李女士向“电诉宝”投诉称自己于5.27日下单在红布林平台购买二手9.5新欧米茄手表，并于6.1日到货。李女士称自己正常佩戴正常简单洗手，且无潜水游泳汗蒸等行为。6.3日手表出现雾面。李女士当时反馈给平台并配发了照片，平台客服人员回复是商品胶圈老化，不防水，并给与李女士更换胶圈处理，但并不保证以后的防水性能。

李女士在6.3日、6.4日、6.8日分别与平台沟通，要求退货处理，平台却要求把手表邮寄回去复检。李女士表示该平台客服人员两次联系到本人，第一次回复说与卖家沟通让李女士等待结果，第二次回复说属于正常现象，并称可以将手表的水渍晒干了再带。6.14日客服人员联系不承认商品质量问题，且故意引导李女士说是因本人使用出现的问题，李女士承诺只是正常洗手，无流水冲洗，汗蒸游泳等。李女士表示其对红布林平台的不信任，并要求退货退款。

【案例二】用户投诉“红布林”商品在售卖期间出现严重质量问题

9月22日，吉林省籍先生向“电诉宝”投诉称自己于2023年6月在红布林寄卖了一双鞋子，保管和售卖期间出现鞋面破损，导致商品无法售卖成功，被退回。红布林将破损的图片放在了最后一张，导致卖家过了十天左右才发现。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/50713314320006061>