

# 上半年电商投诉猛增 66.93%

## 洋码头 小红书等名企的产品和服务难言理想

近日,国内知名电商智库“电子商务研究中心”发布《2018年(上)中国电子商务用户体验与投诉监测报告》,报告依据第三方“电子商务消费纠纷调解平台”半年来接到的网络消费用户维权案例,进行现状分析。报告所发布的数据均由“电子商务消费纠纷调解平台”系统生成,不受任何人工干预。

据“电子商务消费纠纷调解平台”大数据显示,2018年上半年通过在线递交、电话、邮件、微信、微博等多种投诉渠道受理的投诉案件数同比增长66.93%,增速高于往年。报告披露了2018年上半年零售电商被投诉的十大热点问题,包括发货、退款、商品质量、退换货难、疑似售假、虚假促销等,93家零售电商被消费者投诉。

### 洋码头用户满意度难提升 小红书质量问题多、售后服务差

报告显示:跨境电商网购投诉占网络消费整体投诉的7%,共计32家进口跨境电商被消费者投诉。其中,寺库、小红书、洋码头、英超海淘的用户满意度综合指数相对较低,获“谨慎下单”购买评级;西集网、别样海外购在受理平台通报移交的投诉中,反馈率、受理时效性、用户反馈满意度方面相对较差,用户综合指数低于0.4,获“不建议下单”购买评级。

相比买手制、C2C模式以及直邮模式,自营模式在产品质量、服务标准、物流配送方面更有保障,通过保税仓发货的商品物流配送更有时效性,且有平台作为担保,服务、售后等更便捷、放心,且平台反馈率和反馈时效性表现较好,用户满意度较高,获“建议下单”购买评级。

买手制模式分为买手制C2C(以个人买手为主)、买手制B2C(以商家性质买手为主),其中以洋码头为典型代表,该模式由海外买手直采,并通过自营物流发货或第三方物流发货,对商品货源以及质量的把控相比自营电商弱,用户满意度综合指数为0.596,获“谨慎下单”购买评级,用户服务等方面还有大的提升空间。

在报告涉及的进口跨境电商典型案例中,小红书、西集网等被点名。多名消费者投诉称,在“小红书”购物后信息遭泄露,曾收到自称“客服人员”打来的电话,遇“赔付套路”,被骗金额不等。甚至有的消费者不仅被骗造成经济损失,还被骗子诱导开通了小米金融、来分期等借贷平台。除上述问题外,小红书还存在产品质量问题多、售后服务差等问题。

### 飞猪、同程获“不建议下单”评级 艺龙预订酒店“货不对板”投诉多

OTA平台存在的主要消费问题为高额退票费、“货不对板”以及退款难。

2018年上半年,在线旅游平台的高额退票费问题成为舆论关注的焦点。据电子商务消费纠纷调解平台用户投诉案例库显示,马蜂窝、飞猪、同程旅游等平台的机票高额退票费问题突出。除机票外,酒店订房等服务也存在高额退票费问题。很显然,过高的退票费违背了公平交易原则,损害了人们的合法权益。从榜单涉及的用户满意度各项指数来看,马蜂窝获“谨慎下单”购买评级,飞猪、同程旅游获“不建议下单”购买评级。

法律维权专家认为,高额的退改签费用以及特价机票不退不换的规定涉嫌“霸王条款”,应认定为无效。7月16日,民航局发布了《关于改进民航票务服务工作的通知》,明确提出航空公司要设置阶梯退改签费率制度,严禁OTA平台在退改签收费标准之外向旅客加收额外费用,OTA平台的“离谱”退改签费用问题将有望得到改善。

在线旅游平台的“货不对板”问题主要表现为预订的酒店房间等与产品宣传明显不符,涉嫌虚假宣传。此外,当消费者提出退款时,多数平台拒不退款,其中以艺龙、飞猪等平台投诉较多。还有就是购买的在线旅游产品不满意时不能退款,其中以发现旅行网、带我飞、走着瞧旅行网的用户投诉居多,这三家平台在榜单的综合排名靠后,均获“不建议下单”购买评级。

### 优购网、好乐买疑似售假 眼镜网、易视网“不建议下单”

垂直零售电商榜单中,鞋服电商有优购网、明星衣橱、好乐买三家榜上有名。网购鞋服的主要问题为商品质量差、疑似售假、退换货难等。其中,明星衣橱近年来屡屡被传资金链有问题,进而带来系列问题,如不发货、客服失联等;优购网和好乐买的的主要问题集中表现为商品质量差、疑似售假、退换货难。

眼镜类电商中,眼镜网和易视网两家电商的平台反馈率、反馈时效性、用户满意度均为“0”,获“不建议下单”购买评级。网购眼镜图的是方便及追求时尚潮流,但眼镜度数的准确性以及质量直接影响个人视力。因此,量准自身的眼镜度数,同时选择高质量、信誉好的网上商城很重要。购买隐形眼镜时,除了要看好中文标签上的商品名外,还要



看是否有注册证号、产地、保质期、生产日期、度数、厂家联系方式等。

### 返利网需“谨慎下单” 二手电商问题多多

返利网、闪电降价的综合指数在0.4~0.75,获“谨慎下单”购买评级;转转、萌店等三家综合零售电商在受理平台通报移交的投诉中,反馈率、受理时效性、用户反馈满意度方面相对较差,用户综合指数低于0.4,获“不建议下单”购买评级。

具体来看,在移动/社交电商中,闪电降价、萌店的平台反馈、回复时效等方面表现较差,分别获“谨慎下单”和“不建议下单”的购买评级。其中,涉及移动/社交电商的用户投诉主要问题为产品质量不尽如人意、售后服务差。以闪电降价类移动电商闪电降价为例,其商品做工粗糙、无品牌授权问题突出。

以转转、闲鱼、赶集网为典型代表的二手电商平台,在快速发展的同时也暴露出诸多问题,其中,商品以次充好、“货不对板”、售后服务差、信息泄露等问题突出。由于平台规则设置不完善,平台和商家间的处罚扣款纠纷也成为突出的问题。在前十五名榜单中,转转的平台反馈率仅4%、回复时效性为0.04、综合指数为0.032,获“不建议下单”购买评级。

法律维权专家认为,在二手平台上,一些用户只是进行零星的小额网上交易,卖家不是经营者,买家也不属于消费者。因此,一般而言二手平台比普通的电子商务平台承担了较少的审核义务,对于“货不对板”、恶意退款等问题的解决,更多地需要当事双方自行协调。所以,用户在二手平台上进行交易时要格外注意和谨慎。

(据《新快报》)