

2021年

中国母婴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：2022年01月11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、评级数据与典型案例	4
（一）蜜芽.....	4
（二）孩子王.....	5
（三）德国 W 家.....	6
三、关于我们	9
（一）关于电诉宝.....	9
（二）关于网经社.....	12

一、报告摘要

近年，三孩政策的开放实施，为母婴电商行业送来一大利好。在庞大的母婴市场规模下以及新生代年轻爸妈的消费实力和欲望，让与母婴领域能够挂上钩的节日、节点都被拿来策划成了线上购物节，各平台轮番上演母婴专场，母婴电商的发展迎来了新的高峰。

在消费的同时，产品的质量问题是每个宝妈关心的话题，建议尽量选择售后有保障的大牌连锁产品，同时呼吁有关部门加强对母婴类产品质量抽检，严厉打击销售假冒、伪劣产品的无良厂商，从源头上遏制质量低下的母婴产品流入市场，净化市场环境，让广大家长放心购买。

在此背景下，2022年1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）2021年全年受理的全国413家互联网消费平台纠纷案例大数据，我国“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《2021年度中国母婴电商消费投诉数据与典型案例报告》（报告下载：）。

在2021年“电诉宝”受理的投诉中，根据投诉量从高到低，被投诉的母婴电商平台排名依次为蜜芽、孩子王、德国w家。其中，据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据（DATA.100EC.CN）显示，蜜芽获“不建议下单”评级、孩子王获“谨慎下单”评级、德国W家获“不予评级”。此前，母婴说、好孩子、宝贝格子等也涉及消费者投诉。

可以看出，母婴电商平台在受理“电诉宝”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，需积极受理网络消费纠纷投诉平台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，赢得消费者的信赖。

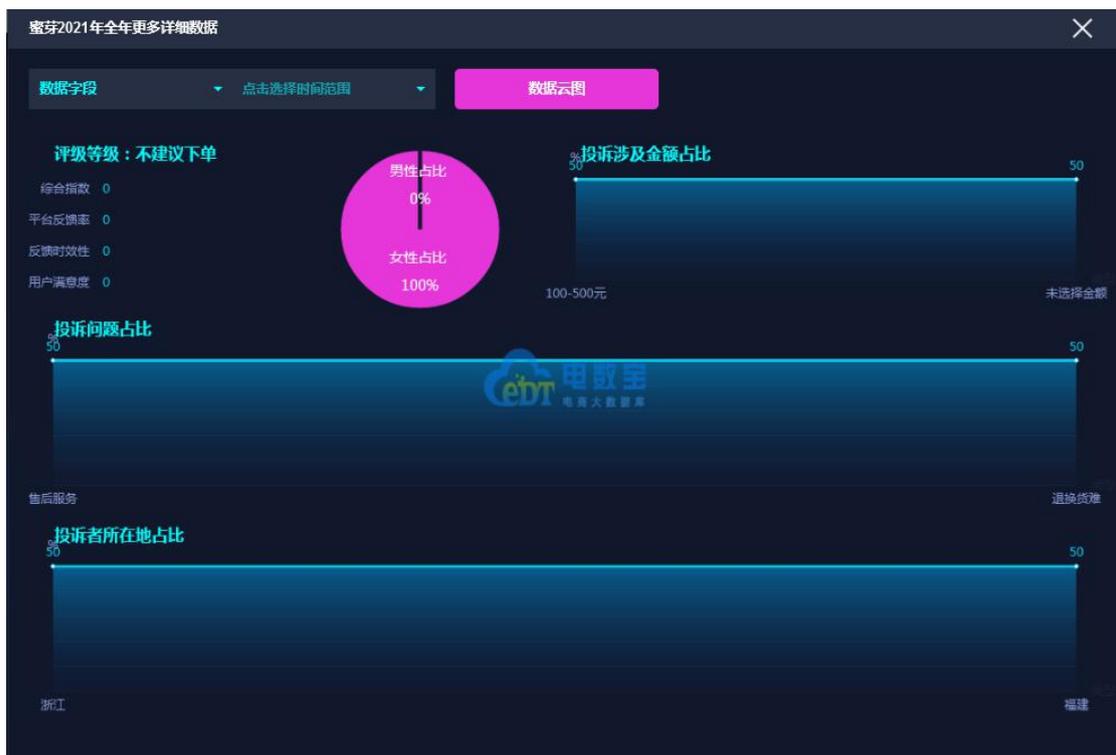
二、评级数据与典型案例

(一) “蜜芽”投诉数据与典型案例

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2021年北京花旺在线商贸有限公司旗下“蜜芽”共获得3次消费评级，均获“不建议下单”评级。同时，“蜜芽”存在售后服务、退换货难的问题。

蜜芽电商消费2021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
2021年	全年	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2021年	第四季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
2021年	11月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单

图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）数据来源：WWW.100EC.CN



【案例一】“蜜芽”被指购买跨境奶粉 2天降价 不执行7天保价和7天无理由退换货

11月19日，福建省的薛女士向“电诉宝”投诉称自己于11月16日晚上，

在蜜芽宝贝平台购买一箱6罐爱他美奶粉，支付价格829。两天后11月19日，薛女士买的奶粉还在运输路上，平台就降价到769，薛女士联系客服申请退差价，客服不执行7天保价，薛女士讲述想要拒收奶粉重新购买，客服以跨境商品不支持7天无理由退换货为由拒绝。

【案例二】“蜜芽”被指包裹破损拒收 尚未处理

11月16日，浙江省的王女士向“电诉宝”投诉称自己于10月17日，在蜜芽宝贝上买了AHC玻尿酸水乳套装，说是韩国直发，于11月6日收到，快递员打电话给王女士说包裹破损，与卖家确认后拒收，一直到今天都没有王女士退款，王女士讲述，对方一直就是在核实，甚至不理，申请平台处理交易纠纷，按照要求上传好，莫名其妙显示没有，尚未处理。

（二）“孩子王”投诉数据与典型案例

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2021年孩子王儿童用品股份有限公司旗下“孩子王”共获得10次消费评级，其中，4次获“谨慎下单”评级、1次获“不建议下单”评级、2次获“不予评级”、3次获“建议下单”评级，2021年获“谨慎下单”评级。同时，“蜜芽”存在售后服务、商品质量、虚假促销、订单问题以及退款的问题。

孩子王电商消费2021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
2021年	全年	100.00%	0.457	0.000	0.637	谨慎下单
2021年	第四季度	133.33%	0.200	0.000	0.727	谨慎下单
2021年	11月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	10月	50.00%	0.300	0.000	0.340	不建议下单
2021年	第三季度	75.00%	0.650	0.000	0.570	谨慎下单
2021年	9月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	8月	50.00%	0.500	0.000	0.400	谨慎下单
2021年	上半年	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2021年	第一季度	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
2021年	2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



【案例一】霸王条款？“孩子王”被指误导消费 回复：已处理

8月27号，江苏省的熊女士向“电诉宝”投诉称自己于8月16日，因孩子王送券在app购买12罐奶粉，结果券临期不通知，浪费了300元的券，花了3860元，熊女士要求退货，孩子王不退货，并且熊女士讲述孩子喝了一会拉稀，一会上火，客服只会抱歉，让熊女士出示医院证明，我实在无语。熊女士指出孩子王购买的产品多已有券为吸引力，然后临期不通知你去使用券，导致使用时才知道她们的返的余额红包也是有期限的，从来没有人告知。

接到用户投诉后，我们第一时间将相关投诉转交给平台，对此，孩子王的工作人员向“电诉宝”发来反馈称：该问题已联系顾客达成一致，已解决。

【案例二】发错货“孩子王”被指换货垫付运费未退还 回复：已处理

10月10日，重庆市的王女士向“电诉宝”投诉称自己于9月23日，在孩子王APP购买童装，第一次发错货，换货让王女士垫付运费，至今运费未退还，并且又发错货了，也不给解决问题。

接到用户投诉后，我们第一时间将相关投诉转交给平台，对此，孩子王的工

作人员向“电诉宝”发来反馈称：您好，10月12日09:30左右，已经与客户达成一致处理意见：客户要求退货，客服已告知客户申请退回，运费垫付，有单号联系孩子王给其承担，客户认可。双方和解。

【案例三】“孩子王”被指退款需承担再次售卖的关费和运费

11月30日，江苏省的马女士向“电诉宝”投诉称自己于2021年11月11日，在孩子王APP甄选全球购专营店购买LAMER海蓝之谜修护精粹液150ML，主页有标注不支持7天无理由退货。马女士发现产品是韩免后申请退款，交涉后客服同意退款，但需要马女士支付产品的一般关税。并寄回商家深圳的保税仓。马女士对此表示疑惑，既然商品不是寄回香港，即可再次售卖，商家不需要二次承担关税，可直接由深圳仓寄给客户，为什么需要客户承担这笔费用。客服回复寄回深圳仓她们不再次售卖，都是自用，无理无惧。

（三）“德国W家”投诉数据与典型案例

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2021年“德国W家”共获得14次消费评级，均获“不予评级”。同时，“德国W家”存在商品质量、退款问题、霸王条款、物流等问题。

德国w家电商消费2021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
2021年	全年	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	第四季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	12月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	11月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	第三季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	8月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	7月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	上半年	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	第二季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	5月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	4月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	第一季度	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	3月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
2021年	2月	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级

图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）

数据来源：WWW.100EC.CN



【案例一】“德国w家”被指黑心商家 把风险全推给消费者

8月2日，广东省的吴女士向“电诉宝”投诉称自己于7月19日在德国W

家购买了3件爱他美铂金装婴幼儿奶粉2+，一件4罐，购买时提示可能有退运的风险。下单后接到邮政提示因为超重不能过关，后来吴女士找清关公司，因为奶粉需要许可证等证明，所以，清关公司没办法帮忙清关。虽然德国W家提示退运风险，但常人想法都知道退运一般退回原地方，吴女士申请再寄，运费自己承担，客服告诉吴女士说退回荷兰销毁的，所以不能再寄，不退费，不负任何责任。吴女士不解，之前没有任何提示，既然退运不回原来地方，为什么不直接提示销毁；为什么开始不分开寄，购买商品多少是消费者的权利，把商品运到消费者身边是商家应该想的事，明知道有这些风险，为什么不分开寄，吴女士认为，为了省运费，就把所有的风险推给消费者。

【案例二】霸王条款？“德国w家”被指售后体验不佳 拒绝退款

7月12日，广东省的江先生向“电诉宝”投诉称自己于7月2日德国w家平台购买爱他美3段奶粉8盒，214.27欧元，7月10日江先生收到信息，海关要求报关，找了德国w家的客服，他们无法协助报关，也不肯退款。

三、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，专注于互联网的消费者权益维护，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”（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。

电诉宝
315.100EC.CN
电商维权直通车

投诉案例 曝光台 案例解读 法律求助 电商预警 微信投诉 自媒体爆料

电诉宝 全新升级 运行10年，对接近千家电商 1万+媒体采用，影响1亿+用户

在线投诉 进度查询 平台登录

真实姓名* 姓名 年龄* 性别*
所在地* 邮箱* example@qq.com 投诉对象* 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。

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>

我要投诉

电商入驻

投诉指南



电商投诉，就上“电诉宝”

高效解决消费纠纷



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

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近 20 年历史，旗下运营：网经社(数字经济门户)、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)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，在业内被誉为数字经济行业的“Bloomberg”，并致力于打造大数据驱动的“中国领先的数字经济门户”。

网经社网站(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门户。



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。

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《2021 年度中国母婴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：2022年1月11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)



电数宝 (DATA.100EC.CN)

(12 年沉淀 10 万+条数据覆盖 4000+平台)



电诉宝 (315.100EC.CN)

(我要投诉)



网经社小程序码 (微信小程序搜网经社)

