

2024年“双11期间” 中国电商平台商家投诉数据报告

数据来源： ebt 电商数据库

案例来源： 电诉宝
网络消费纠纷调解平台

发布时间：2024年12月3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.....	5	
在此背景下，2024年12月3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）“双11期间”（网经社注：数据采集时间为10月-11月）受理的全国近20家电商平台2200余份商家投诉案例，以及电商大数据库“电数宝”分析的数据，网经社电子商务研究中心例行发布《2024年“双11期间”中国电商平台商家投诉数据报告》。报告涉及了综合电商、直播电商、B2B、跨境电商、二手电商等领域，并公布了“双11期间”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。		6
在今年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。		6
二、 整体数据.....	7	
（一）投诉平台分布.....	7	
据“电诉宝”显示，“双11期间”拼多多收到的投诉数量最多，占比为38.38%，其余依次为：抖音电商（32.86%）、淘宝（21.45%）、京东（0.97%）、天猫（0.97%）、1688（0.74%）、快手电商（0.46%）、全球		

速卖通 (0.41%) 、微信 (0.28%) 、闲鱼 (0.28%) 、美团 (0.18%) 、苏宁易购 (0.18%) 、得物 (0.14%) 、视频号 (0.14%) 、饿了么 (0.14%) 、中免日上 (0.05%) 、亚马逊 (0.05%) 、小红书 (0.05%) 、微信小程序 (0.05%) 、其他 (2.25%)。	7
	8
(二) 投诉问题类型分布.....	8
据“电诉宝”显示，2024年“双11期间”全国电商平台商家投诉问题主要集中在这七项，其中任意仅退款占比高达64.31%，排在第一，环比10月份的62.02%有所上升；其余问题类型依次为：过度维护消费者 (13.16%) 、任意罚款 (7.20%) 、扣押保证金 (6.15%) 、随意封店 (1.33%) 、强制运费险 (0.78%) 、退款问题 (0.05%)。	8
	9
(三) 投诉地区分布.....	9
(四) 投诉经营类目分布.....	10
(五) 投诉金额区间分布.....	11
(六) 投诉商家负责人性别分布.....	12
三、十大典型案例.....	13
四、关于我们.....	22
(一) 关于电诉宝.....	22
(二) 关于网经社.....	26
报告发布：网经社电子商务研究中心.....	30
发布时间：2024年12月3日.....	30
官方公众号ID：i100EC 网购投诉平台ID：DSWQ315.....	31

商家投诉 (JTK.100EC.CN) 电诉宝 (315.100EC.CN)31

一、报告摘要

2024 年双 11 正式落幕，这届号称“史上最长的双 11”开启于 10 月 8 日，在长达 30 余天的大促中，综合电商平台、直播电商平台累积销售额为 14418 亿元，同比去年增长 26.6%。然而，在低价和服务的双重诱惑下，网络消费的投诉也随之增多。

如中国消费者协会发布《2024 年“双 11”消费维权舆情分析报告》显示，“双 11”期间，在更多优惠、更充足的思考时间之下，翻车的直播、出问题的产品、麻烦的售后、再度复杂的规则，消耗着消费者的信任。

与此同时，围绕商家的投诉也在递增。双 11 期间，即使各大电商平台纷纷推出各种促销活动，如退货宝服务、零手续费极速回款、百亿补贴等，但商家的“抱怨声”依然存在。尤其是在女装领域，有女装店在社交平台透露，发出去的 2000 件衣服中，有 1500 件被退回，退货率高达 75%。其中，很多退货理由是拍错尺码或者寄错包裹。据统计，女装已成为退货率最高的品类，特别是女装直播的退货率高达 80%，有的商家退货率甚至高达 90%。



在此背景下，2024年12月3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）“双11期间”（网经社注：数据采集时间为10月-11月）受理的全国近20家电商平台2200余份商家投诉案例，以及电商大数据库“电数宝”分析的数据，网经社电子商务研究中心例行发布《2024年“双11期间”中国电商平台商家投诉数据报告》。报告涉及了综合电商、直播电商、B2B、跨境电商、二手电商等领域，并公布了“双11期间”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。

在今年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。