

近日，国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）接到用户投诉孩子王儿童用品股份有限公司旗下“孩子王”称，商品变质，客服推卸责任不处理。（详见网经社专题：“孩子王”被指侵占用户账户内余额与客服沟通无效<http://www.100ec.cn/zt/hzw315/>）

8月18日，湖北省张女士向“电诉宝”投诉称，2022年4月27号，张女士在微信小程序孩子王商城全球购自营购买了一组两瓶的童年时光钙镁锌，价格为258元。4月30号收到货，第一瓶吃完后。最近8.11号才开第二瓶，打开后也没注意就给宝宝喝了。这个乳钙是每天晚上宝宝喝奶粉时，放奶粉里喝。13号下午宝宝拉肚子，到了晚上喝奶粉时，宝宝（两岁7个多月）说不要喝钙，钙不好喝。张女士这才自己尝了下，很酸，明显变质了。

晚上11点多，张女士联系孩子王商城说明问题，客服的意思就是说订单超期了，不能退款。张女士当时就表示要投诉，然后客服又说会有工作人员联系她。15号自称是孩子王工作人员给张女士打电话了，还是说订单超期了，不能退一瓶的钱，因为给张女士带来不好的购物体验，补偿30元。

当时带孩子在外面很吵，就挂了，晚上回来又联系在线客服，张女士表示不接受这样处理，然后客服还劝张女士考虑接受。张女士表示至始至终孩子王的态度就是这种推卸责任的态度。



图片来源：张女士提供

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，但截至发稿前，我们尚未收到来自被投诉平台的任何有关处理回复。

WS 网经社

数据 投诉 融资 战疫 导航

首页 > 数字零售 > 母婴电商 > 孩子王

孩子王
 孩子王儿童用品股份有限公司 | 成立时间：2012-06-01 | 江苏省 | 南京市 | 江宁区 | [查看官网](#)

孩子王是一家数据驱动，基于用户关系经营创新型新家庭全渠道服务商，是中国母婴童商品零售与增值服务的领导品牌，立足于为准妈妈及0-14岁儿童提供一站式成长服务，致力于优化中国家庭的儿童生活方式，成为中国新家庭的优选服务商，服务超千万中国家庭。

工商

企业名称	孩子王儿童用品股份有限公司	法定代表人	徐卫红
注册资本	97909.3333万元人民币	统一社会信用代码	91320100593534197Q
成立时间	2012-06-01	核准日期	2020-04-09
企业类型	股份有限公司(中外合资,未上市)	所属行业	批发和零售业

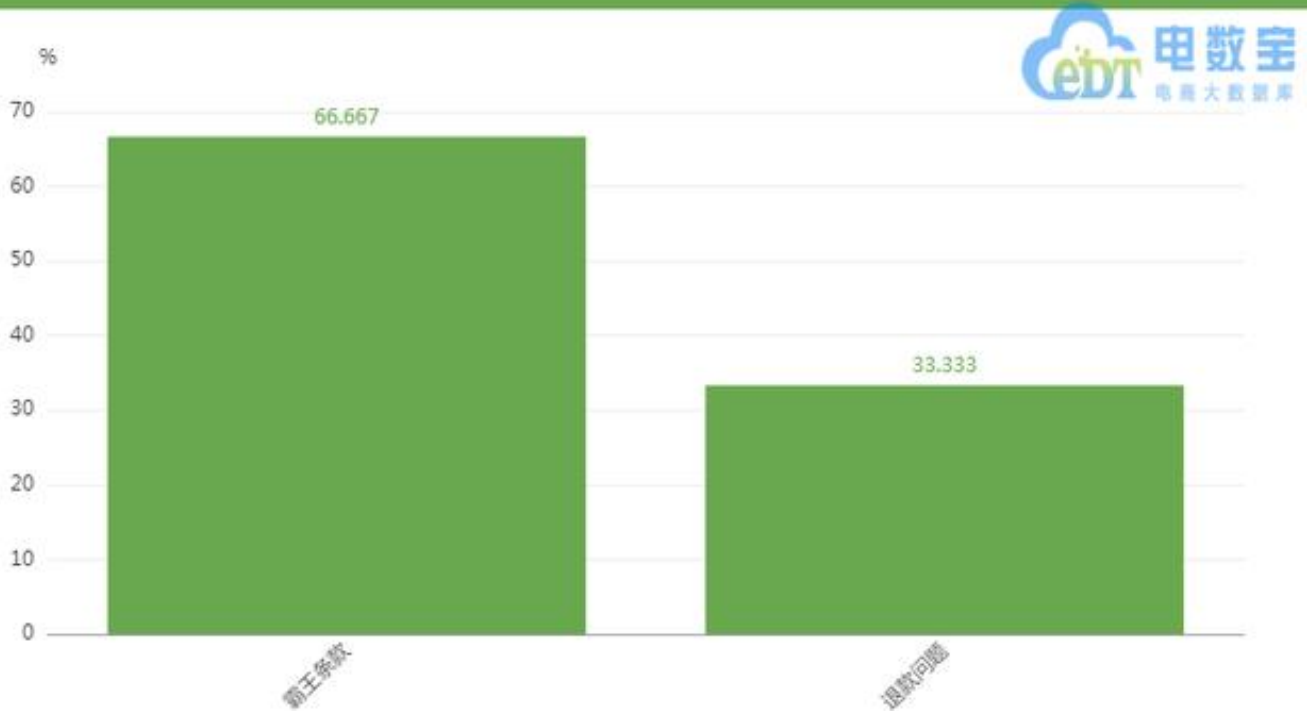
从网经社企业库 (COP.1 00EC.CN) 了解，孩子王隶属于孩子王儿童用品股份有限公司，成立于2012年6月1日，法定代表人为徐卫红，注册于江苏省南京市江宁区。自称是一家数据驱动，基于用户关系经营的创新型新家庭全渠道服务商，是中国母婴童商品零售与增值服务的领导品牌，立足于为准妈妈及0-14岁儿童提供一站式成长服务。



根据“电诉宝”受理的母婴电商领域用户有效投诉显示(依据投诉量排行)，孩子王排名第一名。最新评级为“不予评级”。除此之外，2022年至今同样被投诉的母婴电商领域平台依次为：妈妈购、美国妈妈、爱婴室等。

此外，国内电商专业消费调解平台“电诉宝”受理用户维权案例显示，“孩子王”2022年上半年还涉嫌存在霸王条款、退款问题等。

孩子王2022年上半年投诉问题类型占比图



图表编制：电数宝

数据来源：WWW.100EC.CN

【案例一】“孩子王”被指霸王条款 运费险补偿凑满88才包邮

2022年四川省张女士向“电诉宝”反映称，在孩子王app购物下单，自费买了运费险。后发生退货，孩子王app退回6元运费补偿到app钱包中。但是孩子王自定义钱包余额有效期，到期日也未与张女士沟通确认而私自做出钱包余额过期处理。app客服不同意返还，已侵犯本人权益，要求孩子王app2个工作日内将该钱包余额退还。张女士表示孩子王app是最霸王购物app，运费险自费买，运费险补偿只退到app内钱包账户，该钱包不能提现转账，也无法用于购买app内很多东西，并且要用掉这运费险补偿钱，还得凑满88才包邮。并且孩子王app自定义余额有效期，过期不会告知也不退还，告诫大家谨慎孩子王app购物。

【案例二】“孩子王”被指所购商品久未收到 退货退款难

4月23日，山东省包女士向“电诉宝”投诉称，自己于4月1日，在孩子王购买了儿童铁剂，但是物流迟迟不更新，包女士就在当地重新购买，申请了退款。包女士讲述在青岛，但货在宁波就显示本人签收，无法申请仅退款，只能申请退货退款，申请了两次都给驳回，跟

客服沟通了也未解决，至4月23日，还是未给任何解决办法。

【案例三】“孩子王”被指侵占用户账户内余额 与客服沟通无效

3月30日，湖北省唐女士向“电诉宝”投诉称自己在孩子王app购物下单，自费买了运费险，后发生退货，孩子王app退回6元运费补偿到唐女士的app钱包中。但是孩子王自定义钱包余额有效期，到期日也未与唐女士沟通确认而私自做出钱包余额过期处理。之后唐女士与app客服沟通后，仍不同意返还，已侵犯消费者权益。

【案例四】“孩子王”被指过度收集客户信息 客服表达模糊不清

2022年2月23日，四川省张女士向“电诉宝”投诉称自己于2022年3月22日在孩子王全球购自营旗舰店购买了三瓶DHA

，提交订单的时候，收货人姓名和电话填的张女士老公的姓名和电话，用张女士的微信支付成功（系统没有要求填张女士老公的身份证号码）但是第二天张女士老公收到短信，说该订单收货人的姓名、身份证号和支付人的姓名、身份证号不一致导致报关失败，请前往订单详情点击修改收货人信息。但是当张女士点进修改实名信息时，却显示“小程序暂不支持此项操作，可联系孩子王客服”。

于是张女士联系了孩子王全球购自营旗舰店的客服，客服说这种情况需要解除实名认证，解除实名认证需要:1.身份证正面，2.身份证反面，3.本人手持身份证正面照。然后把照片发给客服，客服帮忙解绑后，我本人再重新去实名认证。当时客服没有说清楚，张女士以为是发她的身份证照片给她，当张女士把她本人的三张身份证照片发给客服后，客服说需要解绑人张女士老公的身份证照片。张女士表示，解绑实名认证，为什么需要发解绑人的身份证照片，并且还要本人手持身份证的正面照片给客服，这就是过度收集客户身份信息。