

2022年7月

中国电子商务用户体验与投诉数据报告

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08月04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、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	7
(一) 数字零售数据与十大典型案例	8
(二) 跨境电商数据与十大典型案例	15
(三) 数字生活数据与十大典型案例	21
(四) 数字教育数据与十大典型案例	27
四、关于我们	34
(一) 关于电诉宝	34
(二) 关于网经社	36

一、报告摘要

2022年7月，随着暑假的到来，暑期经济升温，学生与家长群体释放出巨大的消费潜力，“学生党”成为主力消费群体之一，这在一定程度上引发了一波数码3C、在线旅游及在线教育消费热潮。

此外，国内疫情防控不断保持向好态势，生产生活秩序总体恢复正常，市场主体活力逐步复苏，扩大内需、促进消费的各项政策措施发力见效。因此，许多电商平台和地区都开展了数字消费券活动，促进经济数据增长。

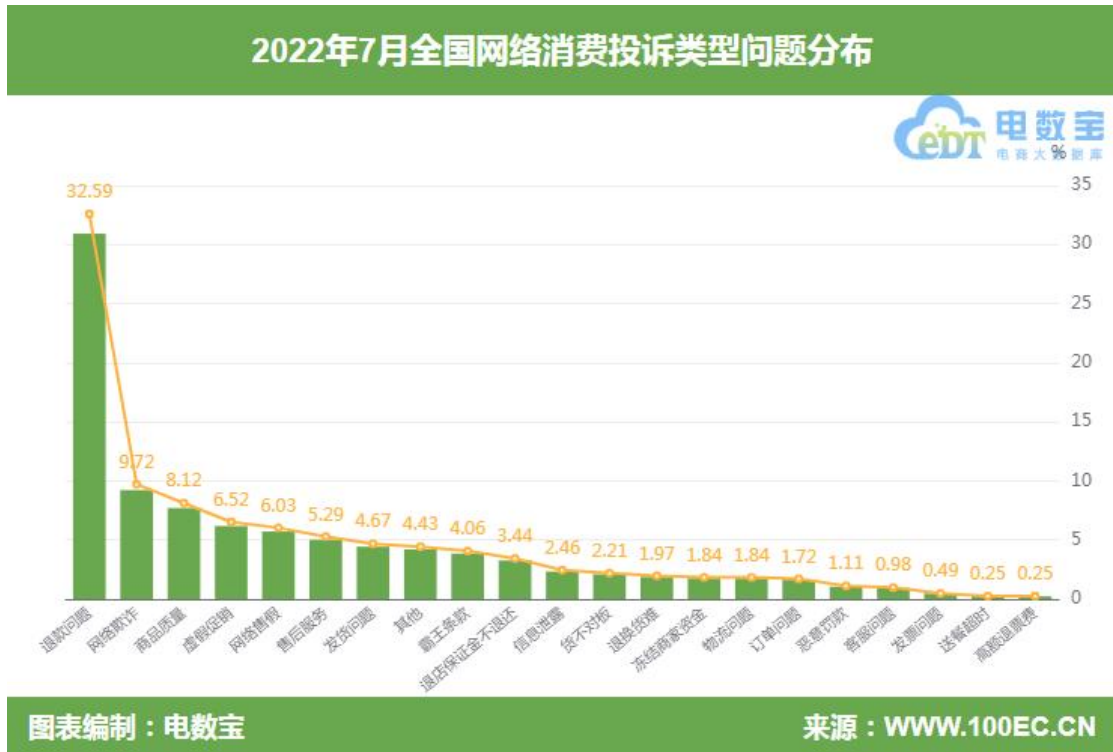
然而，消费热度的持高也易引发一系列投诉问题，7月份，国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”共收到813起投诉，主要是基于网络消费的退款问题、网络欺诈和商品质量问题等等。

2022年8月4日，依据国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）2022年7月份受理的全国135家互联网消费平台纠纷大量案例数据，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《2022年7月中国电子商务用户体验与投诉数据报告》。

报告涉及了数字零售（主要集中在**二手电商、综合电商、社交电商**）、跨境电商、数字生活（主要集中在**生活服务、在线旅游**）及数字教育、产业电商、金融科技、物流科技等领域。报告公布了2022年7月网络消费投诉数据及《数字零售十大典型投诉案例》《跨境电商十大典型投诉案例》《数字生活十大典型投诉案例》和《数字教育十大典型投诉案例》。

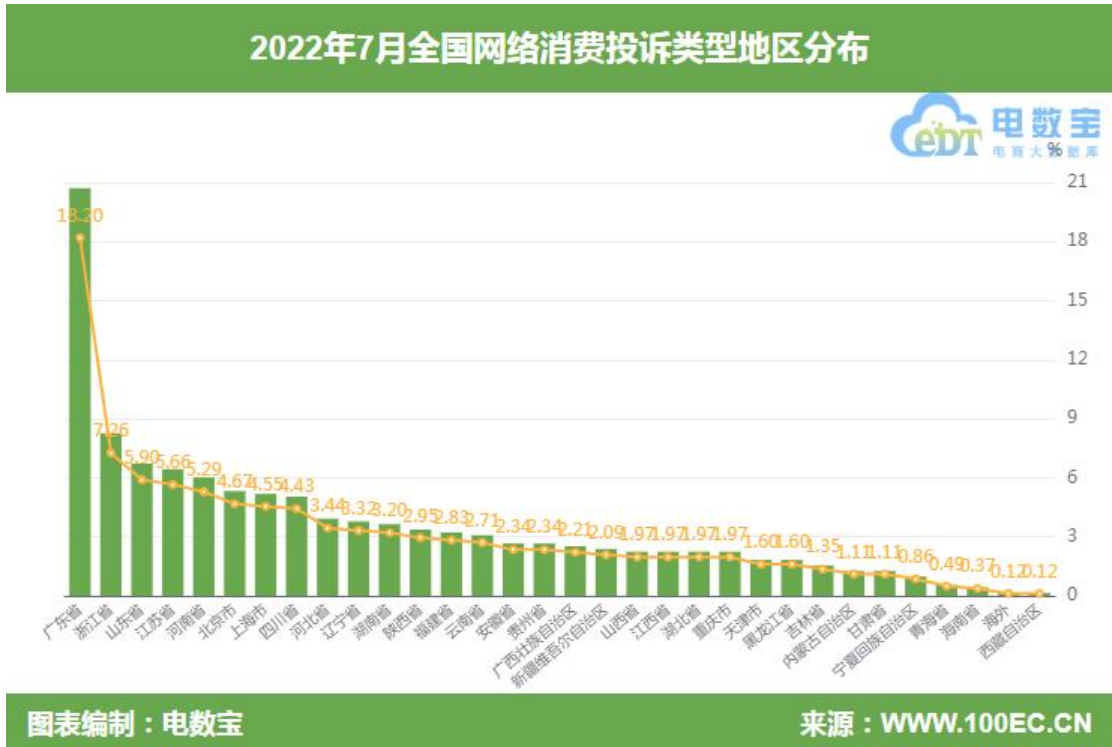
二、整体数据

(一) 投诉问题类型分布



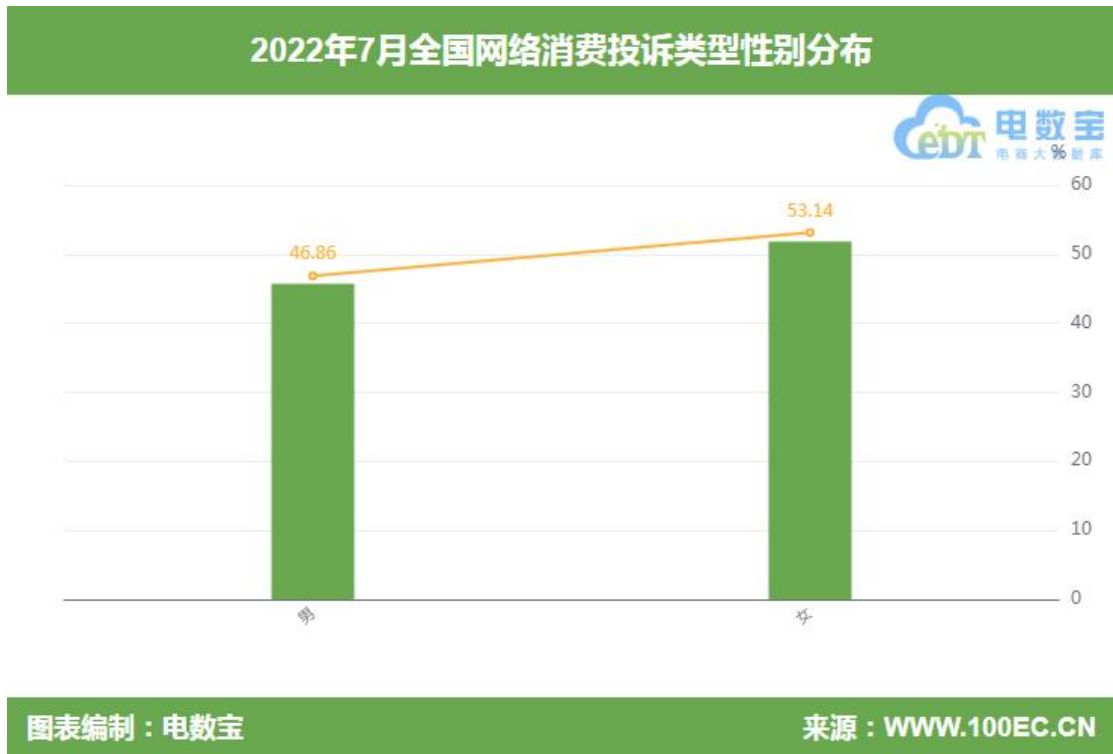
据“电诉宝”显示，2022年7月全国网络消费投诉问题类型排名前十的依次为：**退款问题**（32.59%）、**网络欺诈**（9.72%）、**商品质量**（8.12%）、**虚假促销**（6.52%）、**网络售假**（6.03%）、**售后服务**（5.29%）、**发货问题**（4.67%）、**其他**（4.43%）、**霸王条款**（4.06%）、**退店保证金不退还**（3.44%）。

(二) 投诉地区分布



7月份“电诉宝”受理投诉用户聚集地区TOP20依次为广东省（18.20%）、浙江省（7.26%）、山东省（5.90%）、江苏省（5.66%）、河南省（5.29%）、北京市（4.67%）、上海市（4.55%）、四川省（4.43%）、河北省（3.44%）、辽宁省（3.32%）、湖南省（3.20%）、陕西省（2.95%）、福建省（2.83%）、云南省（2.71%）、安徽省（2.34%）、贵州省（2.34%）、广西壮族自治区（2.21%）、新疆维吾尔自治区（2.09%）、山西省（1.97%）、江西省（1.97%）。

(三) 投诉用户性别分布



据“电诉宝”显示，7月份女性用户投诉比例为**53.14%**，男性用户投诉比例为**46.86%**。

(四) 投诉金额区间分布



据“电诉宝”显示，7月份投诉金额分布主要集中在1000-5000元（23.98%）、100-500元（16.97%）、10000元以上（16.11%）、0-100元（14.64%）、5000-10000元（12.18%）、500-1000元（9.35%）、未选择金额（6.76%）。

三、评级数据与典型案例

此外，据“电数宝”电商大数据库（DATA.100EC.CN）显示，2022年7月份全国网络消费评级榜中：

获“建议下单”评级的有：有赞等；获“谨慎下单”评级的有：洋码头、一只船教育等；获“不建议下单”评级的有：分期乐、小红书、寺库、美团、学慧网、开课吧等；获“不予评级”的有：饿了么、淘宝、店宝宝、转转、天猫、闲鱼、如程、潭州教育、全球速卖通、北京开课吧、快手、大鹏教育等。

(一) 数字零售数据与十大典型案例

数字零售上榜平台有 47 家：

电诉宝 全新升级 “律”动315 直击行业乱象 为全国网络消费用户“保驾护航”

当前位置 > 投诉榜

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 农村电商 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 食品电商
宠物电商 分期电商 服装电商 品牌电商 电商服务商 美妆电商
酒水电商 直播电商 鲜花电商 文玩电商 数字藏品

筛选：2022 7月

1	拼多多	2	分期乐	3	京东	4	抖音
5	苏宁易购	6	寺库	7	闲鱼	8	淘宝
9	店宝宝	10	有赞	11	转转	12	小红书
13	天猫	14	快手	15	淘特	16	交易猫
17	唯品会	18	微店	19	微拍堂	20	阿里巴巴
21	当当	22	微薄利	23	拍机堂	24	孔夫子旧书网
25	网易严选	26	红布林	27	找靓机	28	i百联
29	途虎养车	30	拍拍贷	31	微信FBA	32	醒购商城
33	朴朴超市	34	口袋时尚微店	35	奇玩盒子	36	元气马特
37	你我贷	38	华为商城	39	一品威客	40	国美
41	有钱花	42	戴尔	43	小年鱼	44	瓜子二手车
45	微盟	46	丝芙兰	47	DRDM		

(以上为投诉量排行榜)

由于投诉量的多少与平台的市场占有率有直接关联，为避免被竞争对手和部分媒体关注且恶意放大，故不显示。
因新平台于2018年315前夕正式上线运行，在此前投诉数据未予统计故未显示。

投诉量 TOP10 依次为：拼多多、分期乐、京东、抖音、苏宁易购、寺库、闲鱼、淘宝、店宝宝、有赞；

排在第 11-20 名的是：转转、小红书、天猫、快手、淘特、交易猫、唯品会、

微店、微拍堂、阿里巴巴；

排在第 21-30 名的是：当当、微薄利、拍机堂、孔夫子旧书网、网易严选、红布林、找靓机、i 百联、途虎养车、拍拍贷；

排在第 31-47 名的是：微信 FBA、醒购商城、朴朴超市、口袋时尚微店、奇玩盒子、元气玛特、你我贷、华为商城、一品威客、国美、有钱花、戴尔、小年鱼、瓜子二手车、微盟、丝芙兰、DRDM。

在数字零售领域，据“电诉宝”受理用户维权案例，我们从中选取十大典型投诉案例，涉及多点、闲鱼、店宝宝、淘特、国美真快乐、分期乐、找靓机、小红书、苏宁易购、拍机堂。

2022年7月数字零售十大典型投诉案例		
投诉时间	投诉平台	投诉案例
7月3日		“多点”作废代金券？处置未妥却对顾客爱答不理
7月8日		“闲鱼”卖家是老赖？诱导点收货却没了下文
7月8日		“店宝宝”客服态度大转弯？一听要退款马上黑名单
7月12日		兑红包是恶意套现吗？用户兑换签到金遭“淘特”拒绝
7月13日		用户投诉“国美真快乐”诱导入驻不退款合同与收据有出入
7月13日		“分期乐”被指频繁电话轰炸利息高昂消费者叫苦不迭
7月20日		“找靓机”商品质量问题却推给顾客消费者的权益如何维护？
7月21日		“小红书”被投诉耍赖皮？无故冻结商家资金客服态度极其恶劣
7月27日		“苏宁易购”被怀疑涉嫌非法集资？保证金迟迟不退
7月27日		爱回收旗下二手3C交易平台“拍机堂”被指疑似霸王条款拒绝退货退款

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

【案例一】“多点”作废代金券？ 处置未妥却对顾客爱答不理

7月3日，北京市的冯先生向“电诉宝”投诉称，自己于2020年购买了多张多点代金券，其中4张8月2日到期，还有多张是2022年到期；冯先生怕购买代金券过期作废，当日前去门店购物，去前特地在线咨询多点客服，代金券使用不能自主选择的话，同样金额是否优先使用临近到期代金券，冯先生得到肯定的答复，当日下午前去消费4笔。

冯先生回到家中后发现，使用的代金券是两年后到期的，当天到期的几张并未消耗，当即致电客服反馈问题。8月5日多点客服致电，补偿冯先生4张优惠券兑换码，冯先生经尝试发现有效期仅30天，其余3张未兑换，已经兑换的一张也未使用，致电客服但后续无人处理。

2022年7月3日，冯先生再次致电多点客服询问进度，答复系统内记录联系客户未接听，再次反馈专人处理后，说前期已经延期，无法处理。冯先生的诉求是按照要求返还200元多点代金券，并按照1倍价值赔偿200元（多点或现金券均可），并且希望平台能够尽快处理。

【案例二】“闲鱼”卖家是老赖？ 诱导点收货 却没了下文

7月8日，福建省的郑先生向“电诉宝”投诉称，自己于2022年7月7日晚上21点39分，在闲鱼平台上购买某平台购物卡，被卖方诱导确认收货，却并没有发货。后续资金到他商户后，就把郑先生拉入黑名单，使郑先生损失了400元，通过支付宝的账单流水无法查询到有用的信息，闲鱼平台上也无法看到对方任何有用信息。郑先生疑惑，既然闲鱼平台的卖家都是实名制的，为什么查询不到。郑先生现在的诉求是希望闲鱼平台能帮忙追回款项。

【案例三】“店宝宝”客服态度大转弯？ 一听要退款 马上黑名单

7月8日，贵州省的韦先生向“电诉宝”投诉称，自己在四月购买店宝宝软件开淘宝店，一共花费了2000多元，三个月后没有任何收益。客服在中途让韦先

生交托管运营费用共计一万八千元，韦先生没交，客服态度一百八十度大转弯，令韦先生十分气愤。韦先生表示，现在想退店却退不了，想运作也不了，客服就是天天拖。

最开始的时候，客服口头说中途不需要交任何费用，结果中途还有要交各种保证金，退也退不了，钱还被挂着。客服在得知韦先生想要退款后，把韦先生直接拉黑了，客服电话也没有。韦先生觉得自己现在是叫天天不应叫地地不灵，人财二空，投诉无门哪！因此，韦先生希望“电诉宝”帮他讨回一个公道。

【案例四】兑红包是恶意套现吗？ 用户兑换签到金遭“淘特”拒绝

7月12日，山东省的苏先生向“电诉宝”投诉称，其于2022年7月11日，在淘特APP中进行了签到金兑换红包操作，一直无法兑换。苏先生和客服沟通得知，兑换失败的原因是在两台手机上登陆了同一个账号。淘特规定只能在一台手机上登陆一个账号，防止恶意套现。

苏先生表示，实际上淘特APP不能同时在两台手机上登陆同一个账号，如果登陆一台手机，另一台手机会提示下线。同时，苏先生有最近一个月时间内所有的签到行为记录（每次签到0.01~0.1不等的金额，共计签到金34元，历时半年左右），不存在恶意套现的行为。对此，苏先生提出诉求，补偿他在淘特APP中的签到金数量对应的红包。

【案例五】用户投诉“国美真快乐”诱导入驻不退款 合同与收据有出入

7月13日，广东省的吴女士向“电诉宝”投诉称，自己于2021年11月4日被电邀参加真快乐线下招商会，被诱骗入驻。现场吴女士还担心自己不符合要求，但工作人员让吴女士先付款，说有复审，不通过可以3工作日退全款。招商会讲的内容未提及代运营，第一步先拉吴女士付款，第二步再干扰吴女士看合同，让吴女士赶紧签。本以为国内大品牌不会骗人，百般劝说下签了合同，最后给吴女士收据。

当天回家后吴女士发现合同其实是代运营合同，可吴女士要的不是代运营团队，并且收据上写的又是平台入驻服务费。这和招商会说的有出入，之后一个私人电话打给吴女士告知复核通过。吴女士怀疑他们实际非国美人员，但现场和工作人员制服都是国美字样。

吴女士表示去年到现在 4 次在消费宝平台公开投诉，平台未尊重吴女士，在事情没有处理完之前就关闭吴女士的投诉。第四次有人微信联系吴女士，说可以帮助退款，但不听他的退款方式，就一分钱拿不到，全程很凶很蛮横。对方表示 30% 违约金一定要扣，但吴女士自己没有得到任何服务，因为签合同当天已经发现问题。对方问吴女士想被扣几个月服务费，最后又说至少要扣 2 个月的。吴女士表示有录音为证，但这个人不肯透露任何身份信息，声称自己是好心人。到现在大半年也没处理好，吴女士发现消费宝平台也消失了一段时间，在此请求帮助，希望国美真快乐平台立刻退全款。

【案例六】“分期乐”被指频繁电话轰炸 利息高昂 消费者叫苦不迭

7 月 13 日，云南省的田女士向“电诉宝”投诉称，自己于 2020 年 6 月 29 日向分期乐平台借款 9540 元，分了 36 期，之前都是按时还款。最近，田女士因为家庭变故，父亲检查出了尿毒症，当时困难到在水滴筹上面筹钱治疗，后面负债累累，又是疫情期间，经济收入也不可观，导致逾期。于是，田女士电话联系分期乐客服协商停息挂帐，也向客服明确表示过，有钱一定及时偿还，多次协商无果，反而被催收公司每天电话轰炸，爆通讯录，骚扰家人朋友，各种威胁恐吓。

分期乐平台称要起诉，要上门催收，搞得田女士一家都提心吊胆，不能正常生活，父亲也多次想过放弃治疗。然而现在雪球越滚越大，借款 9540 元，却要还 1.5 万多，利息、违约金已经是远远超过了国家规定范围。田女士多次和分期乐客服协商给予一定周转时间，之后一次性偿还本金，只希望先把分期乐平台处理了，停止催收。田女士诉说，如果利息继续滚下去，本人实在无能为力，只希望平台停止暴力催收，提供结清证明，其次希望国家严格监管此类借贷平台，也放其他人一条生路。

【案例七】“找靓机”商品质量问题却推给顾客 消费者的权益如何维护？

7月20日，黑龙江省的叶女士向“电诉宝”反映称，自己在找靓机花6588元购买了99新某品牌的手机，使用不到一天时间屏幕出现问题。叶女士及时跟平台反馈退货退款，商家接到货后说是叶女士人为损坏，不接受全额退款，并给出两个方案，付费维修和原路退回。叶女士十分疑惑，使用不到一天的手机，而且当天全程手机放在办公室充电，下班接了个电话手机屏幕突然就出问题，这两种举动哪种可以造成手机人为损坏呢？

而且叶女士通过各种渠道发现这是找靓机的一贯作风，很多消费者都遇到了这种问题，找靓机平台也是同样说辞，退货说人为损坏，不给退款。叶女士抱怨：“如果这种黑心企业现如今时代都能存活，那么真的是没有天理了。消费者还敢在网上消费嘛？消费者维权到底去哪里维权？”

【案例八】“小红书”被投诉耍赖皮？无故冻结商家资金 客服态度极其恶劣

7月21日，广东省的陈先生向“电诉宝”投诉称，小红书在六月发放了平台新人券，首先没有通知过商家任何一点消息，全靠商家自己看到去问才知道，并且当时咨询小红书平台客服，也是说这个券是平台自己承担的，而现在到了7月，也是陈先生订单结算的时间，小红书平台却以“店铺存在异常订单”的理由，封锁自己全店资金，没有任何一笔订单可以提现。

首先，陈先生的后台没有显示任何的异常订单和违规。其次，客服自己说的平台券由平台承担。再次，每次找客服咨询解决就是敷衍了事，一直在说给你处理但并没有任何的进度可言，并且在商家后台的微信官方群里咨询此事，还遭平台官方人员踢出群聊，不给解决！

最后，客服说的实付款低于2元的订单为异常单，陈先生疑惑其他没有优惠券的几十单上百单的正常订单为什么无法提现。此次新人券事件，消费者无故被平台取消订单，商家被无故判为异常订单无法提现。陈先生认为其实就是平台不

愿意承担新人券的优惠，并且连夜修改了规则，然后造成了消费者与商家双方都成为了受害者！陈先生的诉求就是，正常的交易订单按时结算提现，至于实付低于 2 元的订单随便平台扣除就算了，只要求迅速结算其他订单！

【案例九】“苏宁易购”被怀疑涉嫌非法集资？ 保证金迟迟不退

7 月 27 日，福建省的黄先生向“电诉宝”投诉称，自己于 2021 年 12 月 16 号在苏宁易购平台申请闭店，在经过半年的流程于 2022 年 5 月 18 号通过闭店，在该平台通知中会在 30 个工作日后退还保证金。但是至今一直未退还，本人也在看了很多相同商家都出现了退店不退保证金的情况，本人怀疑苏宁易购平台涉嫌大金额的非法集资诈骗。

在去年的一些货款，在平台的要求下，也提供了各种货款发票自费邮寄到该平台的集团公司地址，从第一次邮寄的时候两天就会返款，但是至今也未见其返款。其内工作人员均只会以加急处理了，已经通知财务等理由来诓骗商家。

【案例十】爱回收旗下二手 3C 交易平台“拍机堂”被指疑似霸王条款 拒绝退货退款

7 月 27 日，广东省柯先生向“电诉宝”投诉称拍机堂平台出售与平台自身描述不一致商品，出具虚假质检报告，柯先生申请退货退款，霸王条例拒绝售后退款。2022 年 7 月 16 日，柯先生在平台购买了一台华为手机，报告描述屏幕细微划痕，实物实际情况是屏幕外观有严重瑕疵水波纹。

柯先生收到实物未拆开袋子，发现瑕疵，申请售后退款，平台售后质检给结论屏幕外观与售出报告描述一致，屏幕外观细微划痕，平台拒绝售后退款，之后将手机退回柯先生这边，拍机堂平台有代拍出售业务，柯先生将退回机器寄给拍机堂代拍业务质检出售，全场录像接收快递到寄出。

代拍给出报告屏幕有严重瑕疵水波纹，与售出质检报告和售后质检报告不一致，前前后后同一部手机，从拍机堂买回来包装袋拆都未拆开直接卖回给拍机堂，

却有两份不一致质检报告，柯先生已和平台核实机器实物屏幕有严重瑕疵水波纹，现在平台售后不处理，不给退款，霸王条例。

（二）跨境电商数据与十大典型案例

跨境电商上榜平台有 12 家：

电诉宝 全新升级 “律”动315 直击行业乱象 为全国网络消费用户“保驾护航”

当前位置 > 投诉榜

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** 进口电商 出口电商 跨境服务商

筛选： 2022 7月

1	洋码头	2	全球速卖通	3	天猫国际	4	中免日上
5	衢州弘睿贸易有限公司	6	别样	7	海豚家	8	Feelunique
9	考拉海购	10	亚马逊	11	86华人商城	12	海淘app

(以上为投诉量排行榜)
由于投诉量的多少与平台的市场占有率有直接关联，为避免被竞争对手和部分媒体关注且恶意放大，故不显示。
因新平台于2018年315前夕正式上线运行，在此前投诉数据未予统计故未显示。

投诉量依次为：洋码头、全球速卖通、天猫国际、中免日上、衢州弘睿贸易有限公司、别样、海豚家、Feelunique、考拉海购、亚马逊、86 华人商城、海淘 app。

在跨境电商领域，据“电诉宝”受理用户维权案例，我们从中选取十大典型投诉案例，涉及洋码头、铭宣海淘、考拉海购、寺库、中免日上、Feelunique、海豚家、别样海外购、全球速卖通、天猫国际。

2022年7月跨境电商十大典型投诉案例

投诉时间	投诉平台	投诉案例
7月3日		商家投诉“洋码头”拖欠货款57万客服一直让其等待
7月4日		“铭宣海淘”被指清关速度过慢一直靠疫情作为借口搪塞消费者
7月5日		“考拉海购”被指售假？平台客服偏帮商家置消费者于何处？
7月5日		“寺库”网络欺诈？既不退款也不发货顾客等了一年了
7月16日		“中免日上”被指虚假发货客服两幅面孔敷衍顾客
7月18日	FEELUNIQUE	霸王条款？“Feelunique”疑似丢件不补发不退货
7月20日		“海豚家”被指售假客服面对证据矢口否认假一赔三如同虚设
7月25日		“别样海外购”被指售假平台只愿赔付30元
7月25日	AliExpress 全球速卖通	“全球速卖通”被指肆意关停店铺平台规则形同虚设
7月28日		“天猫国际”无物流信息还拒绝退款？消费者只能陷入无限期等待

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

【案例一】商家投诉“洋码头”拖欠货款 57 万 客服一直让其等待

7月3日，浙江省朴女士向“电诉宝”投诉称，自己于2017年1月20号在洋码头开了店铺，2022年3月9号开始到7月份在平台提现了57万左右货款，一直没有汇款，拖欠不给。之前保证过提现10工作日可以到账，问了平台客服运营一直只是让等待。以平台资金被银行监管为理由一直拖欠商家的资金，而平台也没有给出被银行监管的凭证，也不能证明是因为朴女士的原因被银行监管，根本没有确切回复。朴女士希望可以通过投诉可以把平台欠朴女士的货款退换给她。

【案例二】“铭宣海淘”被指清关速度过慢 一直靠疫情作为借口搪塞消费者

7月4日，广东省钟女士向“电诉宝”投诉称自己的海淘商品于2022年4月1日到达铭宣海淘海外仓库，在其海外仓库处理耗费20天，期间钟女士不断催促，但仓库处理效率一般。钟女士表示，铭宣海淘国外至国内清关速度过慢，清关2个月，没有一个正式通知给消费者，一直靠疫情作为借口搪塞消费者。

【案例三】“考拉海购”被指售假？平台客服偏帮商家 置消费者于何处？

7月5日，广东省的王女士向“电诉宝”投诉，称自己于2022年6月17日在网易考拉平台购买两盒wis面膜后退款退货，钱由平台先行退还给自己，商家收到货说是假货又退回给我，这时王女士才知道自己买到了假货并且退回去两盒，商家只退还了一盒面膜，网易考拉客服偏帮商家，天天给王女士打电话催促补缴两份的钱。王女士因为不想影响芝麻信用，所以补缴两盒面膜的钱，实际只收到了一盒假的面膜。王女士和网易考拉客服多次交涉，他们只是听取商家一面之词，不同王女士协商，认为王女士必须补缴。王女士认为考拉海购的做法已经严重损害到自己的消费者权益，因此发起投诉。

【案例四】“寺库”网络欺诈？既不退款也不发货 顾客等了一年了

7月5日，广东省的李先生向“电诉宝”投诉称，自己于2021年5月在寺库平台购买了一副价值八千多的克罗心品牌的镜框，但是从2021年5月份到现在一直没发货，也一直不给退款，截止今天，已经超过十四个月了。李先生多次和人工客服的交流都很困难，人工一年来多次答应退款也没有，一年来都是以“平台系统升级”为理由拖着不退款，平台一直也没有合理的退款窗口。目前已经一年多了，但是仍然没有退款，涉及的货值已经超过八千，属于网络欺诈的行为！王先生的诉求是：寺库马上退款并且赔偿损失。

【案例五】“中免日上”被指虚假发货 客服两幅面孔敷衍顾客

7月16日，青海省的肖女士向“电诉宝”投诉称，自己于2022年7月9日在“中免日上”微信小程序里购买了357元的免税店护肤品，一周后发现订单页面显示已发货，但却一直看不到物流信息，于是与客服沟通多天，他们总是以要消杀、已催促发货、以及疫情交通管控等说辞推脱，肖女士提出退款，客服以“已报关不能取消订单”为由拒绝退款，在肖女士说要投诉后，客服改口说要申请专员处理退款，然后说退款要20个工作日才能退回，什么退款要这么久？希望电诉宝能帮助给予处理，责令商家立即退款。

【案例六】霸王条款？“Feelunique”疑似丢件 不补发不退货

7月18日，上海市张女士向“电诉宝”投诉称，自己于3月25日在feelunique下单，一直到6月10日显示清关的，到7月18日还没物流流转。中间张女士一直在跟售后服务咨询，都是回复合作商中通物流海关网点问题，已经在催促。一直毫无进展，也没电话，没有预计可发货时间，更不许退货。

张女士表示现在订单还显示已经完成了，自己不知道该怎么维权，认为这简直就是霸王条款。张女士怀疑是丢件了，平台还一直以疫情原因推脱，张女士认为疫情不是背锅侠，更何况“Feelunique”压货压了四个月。张女士表示化妆品在这么炎热的天气下被压了四个月，可能都化了，不想要了，只想平台退款。

【案例七】“海豚家”被指售假 客服面对证据矢口否认 假一赔三如同虚设

7月20日，广东省的李女士向“电诉宝”投诉称，自己于7月14日在海豚家app购买自营产品某品牌防晒霜90ml。当时是秒杀价123+15元优惠券，实付款108元。于7月19日下午签收。签收以后经过鉴定，确认是假货。李女士找客服，客服一直在坚持说是正品，一直在推诿、扯皮、不负责任。还说要找商家找商品资质证明，结果当李女士再次询问时，却以工作人员下班为由拒绝提供证

明。退款也无法退款，实退金额只有 98 元。而且还需李女士自行承担运费，平台不承担。

因为信任海豚家平台所以李女士才选择在海豚家上购物。却不料海豚家竟是如此不负责任，明明说好的假一赔三，结果客服一直坚持是正品。这让李女士感到十分的难受。李女士诉说：自己多次投诉无果，难道这就是所说的维护消费者权益吗？消费者权益就是买到假货投诉无果，不管不问吗？任由假货横行下去，消费者只会对如此的处理结果失望，消费市场只减不增。

【案例八】“别样海外购”被指售假 平台只愿赔付 30 元

7 月 25 日，广东省的黄女士向“电诉宝”投诉称，自己于 2022 年 7 月 6 日在上海别样秀数据科技有限公司旗下的别样海外购 app 下单购买了某品牌包袋一个，21 日到货后与手头早前购入同款包袋比对后发现做工粗糙瑕疵严重，严重怀疑该包袋的真伪，故立即对别样海外购提出退货退款的要求。别样海外购在没有解疑的情况下单方面提出赔偿 30 元的解决方案，黄女士表示不合理不接受后，别样海外购拒绝提供退货退款售后服务，无视消费者的意愿与权益，严重损害了黄女士的利益。黄女士的诉求是通过退货请求并尽快退款。

【案例九】“全球速卖通”被指肆意关停店铺 平台规则形同虚设

7 月 25 日，福建省的陈先生向“电诉宝”投诉称，自己这 3 个月来已经被封 3 个店了。按照平台规则，先是扣分，累积到一定程度将会闭店，直接一封邮件判定严重侵权并关闭店铺不退押金是非常不合理的。速卖通此举属于恶意关店，直接扣除卖家 10000 元人民币保证金。

3 个店铺都是这样，都未达到平台规定的关闭标准，就直接给关闭了，押金退不回来 3 个店共 3 万押金，还有很多货款。速卖通此举属于恶意关店，而且多次反馈投诉无门，速卖通相关部门给不出合理解释。所以恳请电诉宝平台帮忙伸张正义。

【案例十】“天猫国际”无物流信息还拒绝退款？消费者只能陷入无限期等待

7月28日，天津市的刘女士向“电诉宝”投诉称，其于2022年6月7日在天猫国际海外直购的直营店购买澳大利亚 blackmores 鱼油到现在未收到货，物流显示不再更新，刘女士联系圆通速递，查无此件，并让联系商家。但是联系天猫客服，客服表示身份证信息重复要等着清关，并表示这是物流反馈的信息，但无法提供物流反馈的记录，货物具体情况消费者无法知晓。到现在已经自动确认收货，但是刘女士并未收到，申请退款被商家拒绝，并表示只能无限期等，不能退货。对此，刘女士提出的诉求是退款。她认为这不是消费者应该承担的后果，必须退款。

（三）数字生活数据与十大典型案例

数字生活上榜平台有 23 家：

投诉量 TOP10 依次为：美团、饿了么、如程、飞猪、骑驴游、联联周边游、58 同城、同程旅行、万师傅、123 微旅行；

排在第 11-23 名的是：微旅、哈啰租车、去哪儿、百合网、滴滴出行、走着瞧旅行、大河票务网、Boss 直聘、大众点评、秀动、旅划算、携程、鲁班到家。



- 首页
- 投诉榜
- 评级榜
- 律师团
- 报道
- 专题

当前位置 > 投诉榜

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 在线旅游 社区服务 在线票务 移动出行 餐饮外卖
 家政服务 美业服务 共享经济 互联网家装 在线婚恋交友 互联网维修

筛选：
 2022 7月

1	美团	2	饿了么	3	如程	4	飞猪
5	骑驴游	6	联联周边游	7	58同城	8	同程旅行
9	万师傅	10	123微旅行	11	微旅	12	哈啰租车
13	去哪儿	14	百合网	15	滴滴出行	16	走着瞧旅行
17	大河票务网	18	BOSS直聘	19	大众点评	20	秀动
21	旅划算	22	携程	23	鲁班到家		

(以上为投诉量排行榜)

由于投诉量的多少与平台的市场占有率有直接关联,为避免被竞争对手和部分媒体关注且恶意放大,故不显示。
 因新平台于2018年315前夕正式上线运行,在此前投诉数据未予统计故未显示。

在数字生活领域,据“电诉宝”受理用户维权案例,我们从中选取十大典型投诉案例,涉及万师傅、大众点评、58同城、大河票务网、联联周边游、飞猪、大麦网、美团民宿、饿了么、Boss直聘。

2022年7月数字生活十大典型投诉案例

投诉时间	投诉平台	投诉案例
7月6日	 万师傅 wanshifu.com	无凭无据直接冻结账户？“万师傅”处理方式引不满
7月6日	 大众点评 发现好去处	售出的券还能修改？“大众点评”被指私自修改已购订单内容
7月12日	 58同城	“58同城”恶意扣除保证金用户证据充足却绝不退款
7月12日	 大河票务网 dahepiao.com	“大河票务网”被指蒙骗消费者经两月仍未退款
7月14日	联联lion周边游	不让退全款？“联联周边游”被指过期退单要扣30%手续费
7月21日	 飞猪 享受大不同	“飞猪”无法开具行程单？消费者报销受阻
7月26日	 大麦 买票上大麦	“大麦网”被指打太极？条件符合却不予退票
7月27日	 美团民宿	强制交易？因疫情尚未入住“美团民宿”商家不予退款退订
7月29日	 饿了么	“饿了么”涉嫌虚假宣传？用户申请退款却不处理
7月29日	BOSS直聘	“BOSS直聘”被指无故封号用户多次申诉无解

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

【案例一】无凭无据直接冻结账户？“万师傅”处理方式引不满

7月6日，陕西省的孙先生向“电诉宝”投诉称于2022年6月17日，接到平台客服电话，说是之前为客户李某安装马桶过程中，不小心用锤子把客户家地砖砸个洞，孙先生称当时听了就笑着对客服说，自己装马桶从来不用锤子，又怎能把砖砸个洞，就这样客服挂断电话。

孙先生表示在6月20日，自己提现给小孩看病时，发现无法提现，再次联系平台客服，依旧是上次的问题，让提供凭证，就上传了当时的照片，客户说这不能说明问题，待客户提供凭证后才可以恢复提现。可等到7月6日，还是没有处理。再次联系客服，客服回答，若客户不提供，或无法提供证据，你的帐号永

远无法恢复。

【案例二】售出的券还能修改？“大众点评”被指私自修改已购订单内容

7月6日，郑先生向“电诉宝”投诉称于2022年01月03日和2022年04月18日分别在大众点评平台的鱼夫鱼仔鹅卵石鱼火锅(三里屯总店)店铺购买99元和158元双人餐，因疫情原因未使用，近期发现套餐券使用期限延期至2022年7月30日。但是郑先生发现商家擅自将两张套餐券内容修改（调低套餐内商品价值），原券套餐内容约等同于目前258元套餐内容（估计）。经与商家沟通，回复：两张券均只能按照修改后的套餐内容使用，无法按照当时购买时的内容消费，造成本人损失。郑先生希望商家可以按照当时购买套餐券时的内容接待用户，不应擅自修改已购订单内容！

【案例三】“58同城”恶意扣除保证金 用户证据充足却绝不退款

7月12日，辽宁省的刘先生向“电诉宝”投诉称，自己于2022年6月27日在58同城发布出租房源两套，由于房子历史遗留原因无法办理产权证，故缴纳了保证金200元。房源于当天经58同城审核成功，并上架展示。2022年6月28日，58同城以房源被举报为理由下架房源，并扣除保证金。刘先生按要求上传了自证材料，并与58同城客服进行了多次沟通，并向58同城客服详细介绍了房屋的具体情况，同时提出可以配合58同城大连的工作人员实地考察房屋情况，确认房屋具体情况。

但58同城又提出，刘先生提供的材料不符合他们公司的要求，并且不愿派遣工作人员实地考察，甚至连举报内容都不透露。刘先生严重怀疑被举报可能是假的。此后再与客服沟通，刘先生就发现基本是推诿扯皮、蛮不讲理了！58同城恶意扣保证金的行为，让刘先生感到非常不适。刘先生希望能够曝光58同城这种吗蛮不讲理的行为，并要求58同城退款、道歉！

【案例四】“大河票务网”被指蒙骗消费者 经两月仍未退款

7月12日,上海市一位用户向“电诉宝”投诉称其于今年2月24日下午15:51分在大河票务官网(暨:河南翰桌文化传媒有限公司)购买“只此青绿”上海站门票支付2640元(880元定金x3),四月疫情收到演出取消的通知,他立即拨打大河票务热线要求退票,对方客服确认2个月内(60天)退款,这相比其他平台的7天内退款已经严重侵犯消费者权益。现在2个多月了,大河票务根本没有退款,不仅如此,他屡次拨打其官网上的客服电话,对方都不接听。

无奈之下,该用户加了对方的官方微信公众号,对方仍用机器人的方式继续推诿赖账,妄图继续蒙骗消费者。该用户表示,该app为黄牛网站,涉嫌出售虚假商品集资获利一直存在严重的侵犯消费者权利的违法违规行,在新浪黑猫,小红书,知乎上用户投诉众多,都是赖账不退款的不法行为。他的诉求是对方在48小时内立即退款。

【案例五】不让退全款?“联联周边游”被指过期退单要扣30%手续费

7月14日,贵州省的张女士向“电诉宝”投诉称,自己在联联周边游买了两份SPA(80分钟泰式按摩)产品和一个洗牙的产品,一直不能显示订单,也没太在意,想着过期了就自动退了。张女士电话预约使用,一直也没约到合适的时间,再约居然说过期了不给用,电话问客服居然说不全额退款,非要扣30%手续费。几经协商,还是不给张女士退全款。张女士认为这不仅属于“霸王条款”,对消费者不公平、不合理,大大减轻、免除了经营者的义务,还有故意侵占的嫌疑。

【案例六】“飞猪”无法开具行程单?消费者报销受阻

7月21日,江西省的李先生向“电诉宝”投诉称,自己于2022年6月25日晚在飞猪购买了2022年6月26日由西安咸阳机场到景德镇罗家机场,海航旗下长安航空的全价机票,总额1385。到达景德镇后报销需要行程单,飞猪app上不支持开行程单,于是联系飞猪人工客服。客服以购买机票时提示过无法开行程

单为由，不给开机票行程单，让他尝试联系航空公司。航空公司以他是在飞猪上购买机票，他们无权开机票行程单又被拒绝。最后无奈在飞猪上开了发票，但是单位报销需要行程单。对此，李先生对飞猪平台进行投诉，希望可以给他开具机票行程单。

【案例七】“大麦网”被指打太极？ 条件符合却不予退票

7月26日，广东省的陈女士向“电诉宝”投诉称，自己于7月13日在大麦网购买了7月30广州希林娜依高《吾》首唱会的票，花费1231元。自己目前所在地是成都，由于从7月15日开始成都的疫情突然爆发，且本轮成都疫情毒株在国内并没有同源序列传播速度是BA.2的1.2倍，考虑到本次成都疫情毒株的传播力强，而且自己目前处在封控区，所在地是中高风险地区，健康码还是黄码的情况下，成都目前的政策也说非必要不要离蓉，因此想要退票。

根据演唱会门票不可抗力因素可以退票的规定，陈女士已向大麦客服申请了退票，在有理由有证明的情况下依然拒绝退票，大麦网一而再再而三地打太极拖延时间，拒绝退票，现距离演出不到5天，陈女士也曾尝试过转卖但没转出去。希望平台能维护消费者合理退票的合法权益。客服表示该商品不支持退票，不能退票意味着需要对该商品进行自行处理，平台这种不支持退票处理属于霸王条款。

而且它的这种规定违反了《消费者权益保护法》和《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》中对于“网购商品适用七日无理由退货制度”的相关规定，网购演出门票不属于法律规定的不适用七日无理由退货制度的范围，平台必须支持消费者在七日内无理由退货退款。

【案例八】强制交易？因疫情尚未入住“美团民宿”商家不予退款退订

7月27日，湖北省的张先生向“电诉宝”投诉称其于2022年7月2日，在美团上订了一个民宿，入住时间为7月29日至8月1日，因武汉疫情原因，限制出行，现申请取消订单。然而商家却拒绝退款，美团平台联系过后仍拒绝退订退

款服务。张先生认为这种就是霸王条款，强制消费，还未入住，却无法退订退款。

张先生表示，根据《消费者权益保护法》第4条规定：经营者与消费者进行交易，应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。强调当事人在订立合同时应当遵循上述原则，无论是在线预订平台还是房东，利用其交易强势地位，不顾消费者意愿单方面制定并推行在线订房取消不退费原则，违背了自愿，平等，公平的法律原则，其行为无异于强制交易，侵犯了消费者的公平交易权。故而，张先生要求平台做出全额退款的决定。

【案例九】“饿了么”涉嫌虚假宣传？用户申请退款却不处理

7月29日，湖南省的符先生向“电诉宝”投诉称其于7月28日在饿了么平台的一家蓝胖子口袋便利店里买了标注为净含量88g的伍子醉枸杞槟榔六包，价格为356元，随后收到货发现只有净含量55g每包，由于其中差距甚大，于是跟饿了么平台沟通退货退款问题，可是饿了么平台以及商家一直处理拖沓，从不主动处理。符先生表示，本人已保留商品以及所有证据。恳请电诉宝按照虚假宣传，欺诈等，在实事求是的基础上，申请按照消费者保护法退一赔三。

【案例十】“BOSS直聘”被指无故封号 用户多次申诉无解

7月29日，北京市一用户向“电诉宝”投诉称其公司于2022年7月28日下午2点合法合规的在BOSS直聘平台发布了一条招聘信息，招聘职位为Python算法工程师。但2022年7月28日下午2点40分，账号无故封停，提示账号涉及违规，不支持使用。当日下午他曾多次联系BOSS直聘客服热线，被告知的结果也是账号涉及违规，但客服拒绝说明具体封禁原因，也无法解除封号限制，让他进行邮箱申诉，邮箱申诉2次后，邮件回复还是相同的账号涉及违规，拒绝说明封号原因及解除封号方法，故只能请求监管部门对此进行监管。

（四）数字教育数据与十大典型案例

数字教育上榜平台有 39 家：

投诉量 TOP10 依次为：开课吧、学慧网、大鹏教育、潭州教育、一只船教育、帮考网、环球网校、高顿教育、对啊网、腾讯课堂等；

排在第 11-20 名的是：常青藤爸爸、嗨学网、恒企教育、vip 陪练、猿辅导、尚德机构、掌门 1 对 1、聚师网、中华会计网校、早道网校等；

排在第 21-39 名的是：深海教育、正保会计网校、加盐在线、VIP 伴学、北京环球创智、卓而学早教、赛优教育、小步早教、大塘小鱼、51Talk、有道精品课、vipkid、深圳国大教育、河小象、思鑫诚禾、小叶子陪练、中职通、十方教育、阿卡索外教网。



电诉宝
网络消费纠纷调解平台

电诉宝 全新升级 “律”动315 直击行业乱象
为全国网络消费用户“保驾护航”

首页
投诉榜
评级榜
律师团
报道
专题

当前位置 > 投诉榜

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	综合类	知识付费	职业教育	早教	语言类
老年教育	教育服务商	高等教育	steam教育	K12	AI教育

筛选： 2022 7月

1	开课吧	2	学慧网
3	大鹏教育	4	潭州教育
5	一只船教育	6	帮考网
7	环球网校	8	高顿教育
9	对啊网	10	腾讯课堂
11	常青藤爸爸	12	嗨学网
13	恒企教育	14	vip陪练
15	猿辅导	16	尚德机构
17	掌门1对1	18	聚师网
19	中华会计网校	20	早道网校
21	深海教育	22	正保会计网校
23	加盐在线	24	VIP伴学
25	北京环球创智	26	卓而学早教
27	赛优教育	28	小步早教
29	大塘小鱼	30	51Talk
31	有道精品课	32	vipkid
33	深圳国大教育	34	河小象
35	思鑫诚禾	36	小叶子陪练
37	中职通	38	十方教育
39	阿卡索外教网		

(以上为投诉量排行榜)

由于投诉量的多少与平台的市场占有率有直接关联, 为避免被竞争对手和部分媒体关注且恶意放大, 故不显示。
因新平台于2018年315前夕正式上线运行, 在此前投诉数据未予统计故未显示。

数字教育领域, 据“电诉宝”受理用户维权案例, 我们从中选取十大典型投诉案例, 涉及潭州教育、帮考网、一只船教育、学慧网、开课吧、网易有道、聚师网、深海教育、嗨学网、对啊网。

2022年7月数字教育十大典型投诉案例

投诉时间	投诉平台	投诉案例
7月1日	 潭州教育	“潭州教育”被指诱导大学生贷款未学习课程不予退款
7月3日	 帮考网	学员不满“帮考网”授课方式欲退款售后迟迟未解决
7月4日	 一只船教育	“一只船教育”被指疑似网络诈骗诱导学员报名多次协商退费无果
7月7日	 学慧网	学费变定金？“学慧网”被指疑似虚假宣传申请退款无人回应
7月9日	 开课吧	“开课吧”被指虚假宣传诱导学员下单申请退款被驳回
7月10日	 有道 youdao	“全程无忧退”假无忧？家长反映“网易有道”未消费课程退款难
7月18日	 聚师网	“聚师网”不过包退为噱头？签订不再投诉协议仍未退款
7月19日	 深海教育	“深海教育”被指售后老师诱导学员报名不同意全额退款
7月22日	 嗨学 www.haixue.com	“嗨学网”被指诱导消费交钱容易退钱难
7月25日	 对啊	强买强卖？用户投诉“对啊网”未发货未学习课程不予退款

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

【案例一】“潭州教育”被指诱导大学生贷款 未学习课程不予退款

7月1日，内蒙古自治区王女士向“电诉宝”投诉称其于2021年11月6日订购了“潭州课堂”的《有声主持就业班套餐》，共支付了5832元。支付方式为该公司推荐的“买吽App”，分期付款，每月应还账单为469.34元。王女士表示，订购的套餐共24课时，她只听了2个课时，想要联系班主任沟通如何中止合同，班主任联系不上。王女士诉求是：中止合同，并且把在买吽已分期付的款全部退回。

【案例二】学员不满“帮考网”授课方式欲退款 售后迟迟未解决

7月3日，陕西省的高女士向“电诉宝”投诉称其于2022年在抖音平台看到帮考网有听课送书活动，就联系他们被他们拉进一个群，然后他们说听他们三天课完成打卡才能送书，第二天他们的课程就推出了中级密押协议班，说的也特别好，自己想着就买一个，于22年3月28日晚11点35分左右支付了金额。

高女士称，29日晚上9点左右开始听课，后面听了一下，发现他们的授课方式不适合自己，老师照书念，等第二天也就是6.30上午时间自己问了业务员想退款，他说不能退，都签协议，高女士一看协议上写的是24小时内可以退，要扣手续费5%，又联系了所谓班主任，他问了一大堆，最后才说他反馈一下，说是有人三天之内联系。

高女士称平台工作人员一直也没有联系在自己，平台本来说的是7.1开课，一直也没动静又改到7.5开课，欺骗消费者，还弄得霸王条款，自己的诉求是退款。

【案例三】“一只船教育”被指疑似网络诈骗诱导学员报名 多次协商退费无果

7月4日，湖北省木先生向“电诉宝”投诉称自己于2021年四月份接到自称是北京一只船教育的报考人员，问其有没有消防工程师证可以报考，一年可以挣二十万左右，木先生就了解了一下，报考人员就说要不就考一个证书，他告诉木先生证书不难考，在一只船报名有秘卷包过，考不过退费等，考过负责推荐挂靠一年不少于二十万左右。

后经了解木先生并不符合报考条件，他们也是通过第三方弄虚作假代报名的，就算考过了也不会通过审核拿证，木先生感觉受到欺骗，和该公司多次协商退费事宜无果。

【案例四】学费变定金？“学慧网”被指疑似虚假宣传 申请退款无人回应

7月7日，广东省曹先生向“电诉宝”投诉称自己于2022年7月7号在公众

号看到一篇学历提升的推文，加微信咨询，是学慧网工作人员，咨询学历说只招120人，政府补贴1000元，总学费6890元，定金1396元，曹先生支付了定金后，学慧网工作人员又让其申请花呗及京东白条分期付款，当时曹先生就想不对劲就没有答应。

当天曹先生跟咨询老师说申请退款，咨询老师说不能退款1396元，说他签了合同。曹先生表示，当时因为工作就没仔细看，结果学费变成定金，现在学慧网的人信息也不回。当天，曹先生就咨询了当地相关部门，说北京的公司在这边办理教育机构的话，是没有资质的，本省只会和本省当地的正规教育机构合作。

【案例五】“开课吧”被指虚假宣传诱导学员下单 申请退款被驳回

7月9日，上海市于先生向“电诉宝”投诉称开课吧，虚假宣传，诱导下单指导贷款付款。于先生表示，当时老师说的是不看分数就可以考过，可以拿到毕业证书专升本的，而且保证是不考过，可以全额退款，可现在是考试达到及格分才能拿到毕业证，但可以考不过全额退款。

那之前是虚假宣传诱导下单的意思，现申请全额退款，现在于先生班主任正在给之前老师进行核实。图片是之前下单的信息账单，之前的老师没有跟于先生提起任何超过30天不能退款的事情，现在却回复超过合同30天后不予退款。

现在给于先生两种解决方案，也就是说不能全额退款，但是要求去参加其他班主任的考试，考不过没关系可以全额退款，于先生只想申请退款。

【案例六】“全程无忧退”假无忧？家长反映“网易有道”未消费课程退款难

7月10日，广东省的庄女士向“电诉宝”投诉称她的个人信息经小孩学校问卷调查泄露给北京网易有道计算机系统有限公司，被网易有道精品课辅导老师查到并加微信反复推销课程，于2022年7月5日23:52:28通过微信平台支付有道精品课“小图灵年课新版：知识点+项目创作双轨制全套课程”费用5428.00元，开课时间为2022年8月7日，因此并未消费该课程。

庄女士称，有道精品课方承诺未开课前可以全额退款才放心缴费，但是客服的服务态度让自己对此次消费的质量（服务态度、课程质量）产生严重怀疑，因此想申请退款。未交费之前，辅导老师阿 K 反复发送课程推销信息，交费之后服务态度却大变，迟迟不肯回复疑问，引起对此次消费的怀疑；下载有道精品课 app 进入订单界面想申请退款，点入退款按钮进去的却是机器客服问答窗口，答非所问，自助退款未果；打电话给网易有道精品课客服，却显示前面还有 4 人排队，等候时被自动挂断电话；寻找网易有道精品课客服要求全额退款，却推卸责任让去找辅导老师。课程页面显示“全程无忧退”，而以上经历的一系列事件让庄女士严重怀疑有道精品课方欺骗消费者。庄女士的诉求是北京网易有道计算机系统有限公司尽快把所缴纳的 5428.00 元全额退还。

【案例七】“聚师网”不过包退为噱头？签订不再投诉协议仍未退款

7 月 18 日，湖南省的吕女士向“电诉宝”投诉称其于 2021 年 10 月 26 日在聚师网电商平台购买最后 2 天 1 夜冲刺集训营，推荐课的老师一再保证不过包退费，自己也签订了网上购买合同，考后科一没有过，及时申请了退费问题，排了好几天的队才在小师兄那里联系上了在线客服，结果他们只是答应催促。

吕女士称，再去问一直诱导自己购买课程的老师时，她也说会退费的。又询问了当律师的同学，他让拨打武汉投诉电话，打了不下十次才终于有人接听，并帮记录了情况。但聚师网人员也只是刚开始的那几天打电话给自己，并在退费那一行申请了退费审理，还让上传了一份保证不再投诉他们的协议，自己也照写了，结果退款审核一直审到现在还是没有结果。吕女士表示这来来回回的折腾，严重侵害了自己的消费权益，吕女士的诉求是按照协议全额退款并让聚师网赔礼道歉。

【案例八】“深海教育”被指售后老师诱导学员报名 不同意全额退款

7 月 19 日，河北省刘先生向“电诉宝”投诉称自己于 2020 年 7 月 1 日与北京深水海浪在线教育科技有限公司签订了一级消防工程师在线教育的协议，购买了

一级消防工程师在线教育培训课程，当时售后老师承诺没有大专文凭，可以报名参加培训并考试，后经过其他渠道了解，包括中国人事网上查询，没有大专学历是不允许报考的，可老师当时承诺允许报考。

刘先生了解到事情真相后，找他们反映此问题并要求退费，他们只是答应退部分费用，刘先生认为他们这种事情是一种欺诈行为，侵犯了消费者的权益。刘先生的诉求是按照相关法律法规，退给他已交费用，并按相关法律法规规定退赔他三倍的费用。

【案例九】“嗨学网”被指诱导消费 交钱容易退钱难

7月22日，内蒙古自治区的王先生向“电诉宝”投诉称，2022年7月16日，嗨学网的工作人员电话联系自己，宣传他们的培训班，说每天有老师打电话督促你学习，课程也是专门根据学习时间专门设计的，保证能考过“一建”，现在报名还额外送一套《一书通关》，如果不过全额退款。然后直接一步步诱导王先生付款。付款后给王先生开通了一些课程，王先生一看这些课程和在网上买的课程一样没什么特别的，感觉没有必要花这么多钱。

于是王先生要求退款，嗨学网不予退款。王先生更加确信自己被骗了，接下来几天一直没有收到书，那个客服也再也没联系过，相反另一个客服在联系，没有明说，反正意图让王先生再交点钱升级课程的意思。最关键的是他们全程用的是电话，没有办法保留证据。王先生希望有关部门能够处理一下，把自己的钱退回来。

【案例十】强买强卖？用户投诉“对啊网”未发货未学习课程不予退款

7月25日，四川省的徐女士向“电诉宝”投诉称其于2022年7月22日晚21:44分买的对啊网会计实操课，当时推荐老师说第二天有老师对接课的事宜，结果等到第二天晚上11点钟都没消息。徐女士表示，他们这样成了浮夸虚夸，根本没落到实处。

徐女士表述，自己买的是实操课，结果平台还是理论课，因而达不到自己的要求。所以强烈要求退款退课，结果平台工作人员来个不退款，况且在自己要求退款时，还没发货。再说他们的协议上说的买了课件，在学习进度没达到 30% 都可以退款，而自己还没开课根本不存在学习进度，更应该帮退了。徐女士表示这种行为成了强卖强买，不尊重客户。

四、关于我们

（一）关于电诉宝

国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）运行 10 余年来，与全国近千家网络消费平台建立对接，影响 1 亿+网络消费用户，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、评价体系、法律求助、大数据分析等诸多功能。目前，平台“绿色通道”服务向广大网络消费平台开放，各平台可自主申请入驻，实时受理、反馈和查询用户满意度评价。为了更好地营造公开、透明、健康的网络消费投诉环境，“电诉宝”公开版已正式上线，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、投诉榜（依据投诉量排行）等模块，让投诉过程透明化，一手掌握信息动态。

“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，为了更好地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。



在线投诉	进度查询	平台登录			
真实姓名*	<input type="text" value="姓名"/>	年龄*	<input type="text"/>	性别*	<input type="text"/>
所在地*	<input type="text"/>	邮箱*	<input type="text" value="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>

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，引导消费者以为发货了，其实根本没有发货，只是快递公司给商家做弊物流信息考核，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，引导消费者以为发货了，其实根本没有发货，只是快递公司给商家做弊物流信息考核，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

我要投诉

电商入驻

投诉指南

电诉宝
网络消费纠纷调解平台

电商投诉，就上“电诉宝”
高效解决消费纠纷



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《2022 年 7 月中国电子商务用户体验与投诉数据报告》”。

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 8 月 4 日

官方公众号 ID : i100EC

网购投诉平台 ID : DSWQ315

(近 40 万电商人都在看!)

(在线网购投诉)



电数宝 (DATA.100EC.CN)

电诉宝 (315.100EC.CN)

(12 年沉淀 10 万+条数据覆盖 4000+平台) (我要投诉)



网经社小程序码 (微信小程序搜网经社)

