

# 2022年9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

发布时间：2022年10月09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）数字生活数据与十大典型案例 .....	15
（三）数字教育数据与十大典型案例 .....	20
四、关于我们 .....	27
（一）关于电诉宝 .....	27
（二）关于网经社 .....	29

## 一、报告摘要

9 月份，学生回归校园，各大网络消费平台也迎来开学季，发起促销专场活动，带动了一波消费热度。9 月 23 日，第五届中国农民丰收节开幕，拼多多、京东、抖音、快手、阿里、美团等一众网络消费平台齐参与，推动金秋消费季活动，掀起了新一轮消费热潮。

在网络消费监管方面，9 月 1 日，市场监管总局发布《药品网络销售监督管理办法》，明确从事药品网络销售的药品经营企业主体资格和要求。此外，从 9 月开始，浙江省十二部门将联合开展网络市场监管专项活动。重点整治商业炒作、兜售商品牟利行为，严厉打击违法经营行为。将加强对外卖平台及平台内经营者身份信息公示的监督管理，严厉打击“三无”行为，把好外卖入网经营关，规范外卖行业持续健康发展。

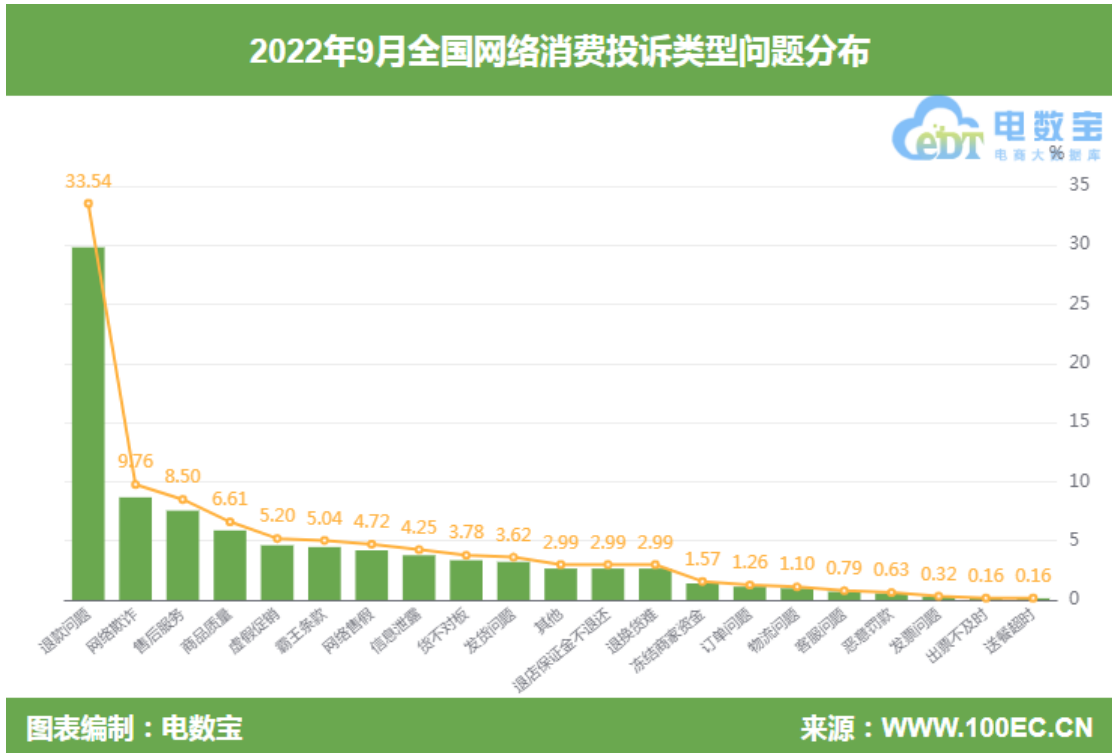
然而，网络消费纠纷依然时有发生，9 月份，基于网络消费的退款问题、网络欺诈和售后服务等问题频发。

2022 年 10 月 9 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 9 月份受理的全国 112 家互联网消费平台纠纷大量案例数据，“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 9 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、电商服务商**）、数字生活（主要集中在**生活服务、在线旅游**）及数字教育、跨境电商、产业电商、金融科技、物流科技等领域。报告公布了 2022 年 9 月网络消费投诉数据及《数字零售十大典型投诉案例》《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》。

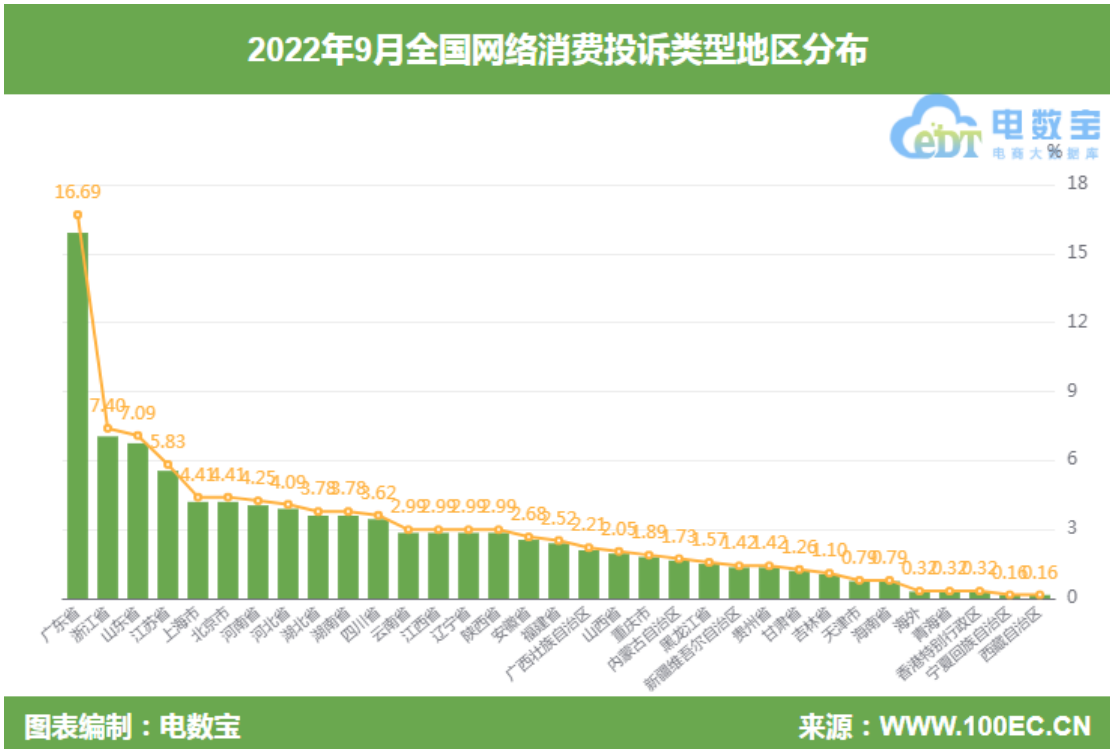
## 二、整体数据

### (一) 投诉问题类型分布



据“电诉宝”显示，2022年9月全国网络消费投诉问题类型中，退款问题依旧是“老大难”，占比达到33.54%，其余问题类型依次为：网络欺诈（9.76%）、售后服务（8.50%）、商品质量（6.61%）、虚假促销（5.20%）、霸王条款（5.04%）、网络售假（4.72%）、信息泄露（4.25%）、货不对板（3.78%）、发货问题（3.62%）。

## (二) 投诉地区分布



9月份“电诉宝”受理投诉用户聚集地区TOP20依次为广东省（16.69%）、浙江省（7.40%）、山东省（7.09%）、江苏省（5.83%）、上海市（4.41%）、北京市（4.41%）、河南省（4.25%）、河北省（4.09%）、湖北省（3.78%）、湖南省（3.78%）、四川省（3.62%）、云南省（2.99%）、江西省（2.99%）、辽宁省（2.99%）、陕西省（2.99%）、安徽省（2.68%）、福建省（2.52%）、广西壮族自治区（2.21%）、山西省（2.05%）、重庆市（1.89%）。

### （三）投诉用户性别分布



据“电诉宝”显示，9月份女性用户投诉比例为51.18%，男性用户投诉比例为48.66%。

#### (四) 投诉金额区间分布



据“电诉宝”显示，9月份投诉金额分布主要集中在1000-5000元（25.51%）、100-500元（16.69%）、5000-10000元（14.65%）、10000元以上（12.76%）、0-100元（12.44%）、500-1000元（10.24%）、未选择金额（7.72%）。

### 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9月份全国网络消费评级榜中：获“谨慎下单”评级的有：苏宁易购、抖音等；获“不建议下单”评级的有：分期乐、对啊网、洋码头、学慧网、一只船教育、开课吧等；获“不予评级”的有：淘宝、1688、店宝宝、交易猫、转转、闲鱼、智行、嗨学网、聚师网、腾讯课堂、快手、潭州教育、大鹏教育、中免日上、微店等。

#### (一) 数字零售数据与十大典型案例

数字零售上榜平台有38家：



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

- 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 食品电商 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 9月

1	拼多多	2	淘宝	3	京东	4	抖音
5	苏宁易购	6	店宝宝	7	有赞	8	转转
9	闲鱼	10	快手	11	交易猫	12	微店
13	阿里巴巴	14	寺库	15	红布林	16	小年鱼
17	千千惠生活	18	天猫	19	唯品会	20	拍机堂
21	美团优选	22	瓜子二手车	23	微拍堂	24	微盟
25	小米商城	26	国美	27	小红书	28	有赞精选
29	当当	30	淘特	31	一条生活馆	32	多多买菜
33	苹果	34	多点	35	喵街	36	万表网
37	本来生活	38	哈啰好物				

(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、淘宝、京东、抖音、苏宁易购、店宝宝、有赞、转转、闲鱼、快手；

**排在第 11-20 名的是：**交易猫、微店、阿里巴巴、寺库、红布林、小年鱼、千千惠生活、唯品会、拍机堂；

**排在第 21-38 名的是：**美团优选、瓜子二手车、微拍堂、微盟、小米商城、国美、小红书、有赞精选、当当、淘特、一条生活馆、多多买菜、苹果、多点、



喵街、万表网、本来生活、哈啰好物。

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，涉及红布林、小红书、小年鱼、转转、美团优选、店宝宝、拍机堂、微拍堂、国美、瓜子二手车。

2022年9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
9月1日	 红布林	“红布林”被指售假却不予安排退货更为消费者出馊主意在平台倒卖找下一位受害者
9月2日	 小红书 标记我的生活	“小红书”商家被指售后态度恶劣百般推辞借口多多只为转嫁损失
9月3日		“小年鱼”被指售后体验差顾客多次寻求帮助客服冷眼旁观
9月5日	 转转	狸猫换太子？“转转”商家被诉商品与描述型号不一致售后过程中言语辱骂
9月6日	 美团优选	装不下就不送？“美团优选”被指超时配送后单方面退款退货
9月9日	 店宝宝	虚假宣传？用户投诉“店宝宝”乱收费且推卸责任拒绝退款
9月12日	 拍机堂	质检视频呢？“拍机堂”被指以各种理由推脱消费者需求
9月26日	 微拍堂 买文玩上微拍堂	耍无赖？“微拍堂”被指商品存在明显裂痕商家抵赖不承认
9月29日	 国美	耐心等待等几年？“国美”被指退店保证金迟迟不到账
9月29日		过户后现隐藏问题？“瓜子二手车”被指未提前告知

图表编制：电诉宝 数据来源：315.100EC.CN

**【案例一】“红布林”被指售假 却不予安排退货 更为消费者出馊主意 在平台倒卖找下一位受害者**

9月1日，广东省的张女士向“电诉宝”投诉称，自己于2022年8月25日在红布林平台购买路易威登LV巴比龙老花mini小包，于8月30日晚收到包包。张女士称，当收到货时候打开就是一股刺鼻的味道，其次老花成色与正品存在差

距，最重要的是在拉链处针脚地方有明显线头。

在发现包包是假冒伪劣产品后，张女士也第一时间与客服沟通，要求退货退款，红布林平台售后在电话中也承认了产品出现瑕疵问题，但是却一直拒绝退货，甚至提出要张女士在红布林平台上二次销售，坑害下一位消费者。红布林平台售卖假冒产品，侵害了张女士的消费者权益，张女士的诉求是根据国家售卖假冒伪劣产品法律法规退一赔三。

### **【案例二】“小红书”商家被指售后态度恶劣 百般推辞 借口多多 只为转嫁损失**

9月2日，浙江省的林女士向“电诉宝”投诉称，自己在2022年7月11日在小红书某店铺购买了足银999.9的银镯26克，共花费242元，本来要买190块钱20克重，刚开始问她不说9元一克还说只有26克重补差价57块钱，以为新镯没问题可以带很久。

后来出现了手镯宫铃配件出问题，找店家修理并赔钱，店家态度极其恶劣，不退货不修理并且不出费用，说回收的话按4.5一克回收加26克重只有117元，另外的价钱需要自负盈亏。林女士认为该商家的行为侵害了自己的消费权益，自己的诉求是让店家全额退款。

### **【案例三】“小年鱼”被指售后体验差 顾客多次寻求帮助 客服冷眼旁观**

9月3日，山西省的侯先生向“电诉宝”投诉称，本人于9月2日在小年鱼的小鸿体育店铺，购买两双耐克的运动鞋。由于鞋子的型号输入错误，侯先生找到小年鱼人工客服，提出退货的要求，但小年鱼人工客服，一直以商品收揽、需要拦截为由，一直拖着，不予退款。

除此之外，小年鱼没有任何其他措施来解决侯先生的问题，之后也是问了好几次，都是一样的答案，造成侯先生无故损失588元。侯先生现在只能来投诉小年鱼平台，要求他们退还之前支付的588元，商品退还，希望可以尽快解决，

也希望相关部门可以监管一下这样的软件，不要再继续骗人。

#### **【案例四】狸猫换太子？“转转”商家被诉商品与描述型号不一致 售后过程中言语辱骂**

9月5日，广西壮族自治区的蒋女士向“电诉宝”反映称，自己于2022年8月31日在转转app上面购买一台iPhone11 Pro max，内存为256G，型号是国行版本。蒋女士收到货后，发现该手机屏幕泛黄、手机漏电、喇叭声音有噪音，于是联系卖家。但卖家不承认这是自己的问题，不予退货退款。

蒋女士于是查询该手机的序列号，结果发现货不对板，该手机是国外版本，内存是64G的，与自己所购买的手机描述并不一致。9月2日，跟卖家沟通过后同意退货退款，9月3日，蒋女士就把手机寄出，9月4日晚，该手机显示被卖家签收，但是迟迟不见退款。9月5日，蒋女士联系卖家退款，但该卖家故意不退款，并威胁延迟俩月再退款，态度极其嚣张，并出言辱骂蒋女士。蒋女士的诉求是该商家尽快退款，并向自己致歉。

#### **【案例五】装不下就不送？“美团优选”被指超时配送后单方面退款退货**

9月6日，湖北省的孙女士向“电诉宝”投诉称，美团优选商家在超过配送时间并没有任何联系沟通的情况下单方面操作退款退货，破坏了消费者权益。退款退货原因竟然是配货送货的司机因为车子装不下所以没有把东西送过来。孙女士表示不能接受如此荒诞的理由，要求给一个合理交代。孙女士表示自己等着东西用，她的损失谁来承担？

#### **【案例六】虚假宣传？用户投诉“店宝宝”乱收费 且推卸责任拒绝退款**

9月9日，浙江省张先生向“电诉宝”投诉称自己于2022年9月5日和同学合资想在学校开一家无货源网店赚点生活费，在抖音看到了店宝宝的宣传视频添

加了店宝宝的官方微信。大致了解后想先开一家试试，后期如果有效果再升级套餐。

张先生表示，对方在知情其微信的情况下，在张先生支付完入门套餐后，又以打电话的方式向他推销更高级的套餐，并以套餐福利仅限当时为由诱导消费(当时张先生并不知道打电话跟微信的是同一人，很多店宝宝用户反应同样的情况套路用户)购买套餐时由于第二套餐支付提示风险对方又催促并提供非 APP 内支付流程的链接让张先生付款。

由于店宝宝平台体验版用户不能查看套餐后的铺货价格再加上客服没有提供确切套餐后价格(软件内未明码标价只有购买套餐后才能看到价格)，且一直强调平台货源为一手货源厂家直供比批发市场还便宜购买套餐后发现价格跟各大网购平台(淘宝，拼多多)价格差不多，张先生觉得不对劲后在网上查询店宝宝的相关信息发现有很多用户被欺骗且诸多差评。

张先生向客服提出退款，对方却一直推卸责任，经过协商对方以 70%的软件端口使用费为由拒绝退全款(2000 元收取 1400 的端口费还不论什么套餐都一样比例收费)要求其提供端口费支出相关证明被强硬拒绝(未明码标价也拒绝提供)。

### 【案例七】质检视频呢？“拍机堂”被指以各种理由推脱消费者需求

9 月 12 日，河北省的刘先生向“电诉宝”投诉称，自己于 2022 年 9 月 3 号购买苹果电脑笔记本，2022 年 9 月 6 号到货，电脑出现问号文件，无法进入系统，故刘先生做退货处理。2022 年 9 月 8 日退货处理到达质检，质检重做系统，不做退货处理，刘先生要质检视频但对方不给发送，只发送电脑开机图片。

刘先生收到商品后，对方依然没有发送质检视频，刘先生还支付了 14.8 元的退货邮件费用。刘先生表示，拍机堂客服从始至终没有发送质检视频，只发送了电脑开机界面，以各种理由推脱不发送质检视频。

### 【案例八】耍无赖？“微拍堂”被指商品存在明显裂痕 商家抵赖不承认

9月26日，湖北省的肖先生向“电诉宝”投诉称，其于9月23日在“微拍堂”平台“鹰城古泉”店，通过拍卖，购得“开元通宝”一枚，实物收到后发现有明显裂纹其声音嘶哑，与店家协商。店家先是说肖先生不该签收应该直接拒收，肖先生表示不拿到实物又怎能发现有裂纹呢？过后商家抵赖非说是流铜，哪怕肖先生用100倍放大镜拍照给他看，商家都否认是裂纹。

肖先生购买支付金额53元（含来货运费8元），退货时商家不承认是自己物品的问题，要肖先生承担退货邮费，商家为了节省8元邮费，开始耍无赖，“微拍堂”处理此类纠纷太繁琐，平台都是机器人回复，投诉无门才来该网站。肖先生该事件侵害了他的财产权益，诉求是商家赔偿53元，并承担退货邮费10元。虽然钱不多，但是商家处理问题的态度让人老货，电商平台处理纠纷的程序要改进。

#### **【案例九】耐心等待等几年？“国美”被指退店保证金迟迟不到账**

9月29日，贵州省的刘女士向“电诉宝”投诉称，其于2022年8月4号起在“国美真快乐”申请退店，直到9月13号开始退店完成，但至此之后一直没有退款到账户上。刘女士联系对接人，对方一个月让我们对接了四个，都只说让刘女士耐心等待，拨打国美电话也是得到此类回复。刘女士认为，国美一直都没有说退款到账的具体日期，“耐心等待”的意思是等待十年八年也得耐心等待吗？

#### **【案例十】过户后现隐藏问题？“瓜子二手车”被指未提前告知**

9月29日，安徽省的檀先生向“电诉宝”投诉称，自己于2022年9月18日晚8点在瓜子二手车订购了一辆众泰T500自动尊享型的二手车。过完户后檀先生发现车子后备箱盖之前被更换过，檀先生称此事瓜子平台交易前并没有告知他，质检报告也没体现。

后来檀先生去检测，确认后备箱被跟换过，并表示之前可能出过比较大的事故，车内隐藏的部件也有可能受损，影响使用寿命。于是檀先生打电话要求平台

赔偿，客服说是有专人客服负责他的车辆问题，但檀先生每次都不能直接联系到这个“专人”，只能陪着客服转圈圈，绕来绕去。直到最后，“专人”表示只能赔几百块钱。檀先生表示这让客户感到绝望。

## （二）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：**智行、饿了么、联联周边游、同程旅行、大众点评、骑驴游、走着瞧旅行、去哪儿、万师傅、携程；

**排在第 11-23 名的是：**58 同城、如程、美团、马蜂窝、百合网、滴滴出行、彩贝壳、高德、58 到家、大麦网、途家、鲁班到家、BOSS 直聘。



电诉宝 全新升级

运行10年, 对接千家电商  
1万+媒体采用, 影响1亿+用户



- 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 9月

1 智行	2 饿了么	3 联联周边游	4 同程旅行
5 大众点评	6 骑驴游	7 走着瞧旅行	8 去哪儿
9 万师傅	10 携程	11 58同城	12 如程
13 美团	14 马蜂窝	15 百合网	16 滴滴出行
17 彩贝壳	18 高德	19 58到家	20 大麦网
21 途家	22 鲁班到家	23 BOSS直聘	

(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, 涉及饿了么、万师傅、大众点评、keep、如程、58 同城、走着瞧旅行、智行、美团外卖、百合网。

## 2022年9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
9月6日		“饿了么”骑手违规摆放外卖态度恶劣不予配送
9月6日		恶意冻结资金？“万师傅”被指一直拖延不处理与客服联系无任何进度
9月7日		用户打高分被判刷好评“大众点评”被指无故判罚
9月7日		欺诈消费者？“keep”被指联合会员不作提醒逾期未激活即失效不补发不退款
9月7日		多次沟通后称没钱退款？“如程”被指拖欠用户押金
9月11日		“58同城”商家被指以回老家为由拒绝剩余服务及退款
9月13日		不能退货只能转让？“走着瞧旅行”被指未按约定回电客服态度敷衍
9月15日		欺诈消费者乱扣款项？用户反映川航可退710元“智行”仅退433元
9月15日		“美团外卖”吃到虫子商家不承认反认为用户讹钱引不满
9月22日		用户投诉“百合网”平台提供的资源少且质量差欲相亲对象信息不明

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

### 【案例一】“饿了么”骑手违规摆放外卖 态度恶劣不予配送

9月6日，四川省的路女士向“电诉宝”投诉称饿了么骑手不穿戴工装，外卖违规摆放，人吃的外卖放在电动车脚踏板上。骑手来电被系统判定骚扰拦截没有及时接到电话，3分钟后回电骑手态度恶劣，疫情小区封控期间将她的外卖直接丢到马路上。

路女士称下楼后，骑手对她进行言语辱骂、地域歧视，叫嚣让她随便投诉，并将路女士的外卖拿走，不予配送。路女士表示现在订单处于送达状态，但是她没有收到餐品。平台投诉多次无人处理，不作为，已经整理好相关证据，会对平台进行进一步投诉，坚决维护消费者权益！



## 【案例二】恶意冻结资金？“万师傅”被指一直拖延不处理 与客服联系无任何进度

9月6日，浙江省姜先生向“电诉宝”投诉称自己在万师傅平台安装工作几个月的辛苦钱一直冻结，跟客服联系，也没有处理进度，等着用钱拿去给儿子交学费的，也不知道什么时候能处理结束。姜先生表示，他也跟商家协商好了，也赔偿商家的损失了，就万师傅平台一直不给处理，也不给其资金解封。

## 【案例三】用户打高分被判刷好评 “大众点评”被指无故判罚

9月7日，河北省的秦女士向“电诉宝”反映称自己于2022年8月1号，在大众点评在线支付了190元用于“极家和牛烧肉”吃饭，当时星级打了4.5分。一个月后被点评平台判定为刷好评，要给予降级和停止使用账号的判罚。找过客服进行申诉，未果。

当时秦女士餐费190，门口停车费11元均有消费记录，就是和朋友吃饭，被无故判罚。现在事情清晰，证据链完整。但是联系了客服要求给予解释时，就说带了的不好体验表示抱歉，但是处罚撤销不了，也会给更改误判。

## 【案例四】欺诈消费者？“keep”被指联合会员不作提醒 逾期未激活即失效 不补发不退款

9月7日，江苏省金女士向“电诉宝”投诉称自己于2022年8月23日在keep上下单购买了keep和喜马拉雅的联合会员季卡，但在购买时页面没有明确显示，要求七天内要激活喜马拉雅会员，如果逾期不激活就会失效。购买后因为keep的会员自动续上了就没在意喜马拉雅的联合会员，没有第一时间去激活。

后来金女士无意中翻看站内短信，说喜马拉雅的会员季卡属赠品，已逾期未激活已失效等。再翻看规则说会员已过期无法激活并且不补发，不退款。金女士

表示，这种销售前无明确提示，售后也不作明确提示，仅在站内信中作提醒的行为有恶意引导，欺诈消费者的感觉。

### 【案例五】多次沟通后称没钱退款？“如程”被指拖欠用户押金

9月7日，广东省的李先生向“电诉宝”投诉称自己于2021年8月办理了如程会员，2021年12月在如程小程序上下单预定了2022年2月的民宿两晚，押金2400元，后因民宿取消入住，但押金至今未正常退还。

中间找客服沟通过3次，第一次说4月前会退回；第二次说公司受疫情影响迁到了江苏盐城，要再等等退；第三次干脆说没钱退不了。之后向广州12315热线、广州12345市民热线投诉均未得到解决。现申请平台介入，早日退还押金。并保留进一步追索会员费和如程平台涉嫌其他违约责任的权利。

### 【案例六】“58同城”商家被指以回老家为由拒绝剩余服务及退款

9月11日，刘女士向“电诉宝”投诉称，自己于2022年8月9日在58同城找到路军汽车陪练杨涛，交付1240元作为陪练6次费用，第一次交了140，剩下5次每次220，在进行3次后，路军陪练杨涛以回老家为由拒绝剩下3次服务，也拒绝退还剩下的660元费用，过后刘女士电话联系不上此人。

刘女士称，而此商家是58同城服务保障计划会员，页面承诺如有钱款损失全额赔偿。刘女士于8月30日向58同城申诉，至今未解决，没有拿到损失，她的诉求是要求58同城赔偿损失，严查商家路军陪练，严格商家资质管理，以免更多百姓受骗。

### 【案例七】不能退货只能转让？“走着瞧旅行”被指未按约定回电 客服态度敷衍

9月13日，湖北省郭女士向“电诉宝”投诉称其于2020年12月25号购买了

无锡走着瞧科技公司的东北雪乡之国两张旅游卡，价值 1398 元，原计划 2020 年春节出行，后因东北疫情原因无法出行，向店铺客服申请退款，商家客服说因为是特价所以不能退货，只能转让、置换或者免费延期。

到 2021 年冬天又疫情了，再次无法出行，郭女士前前后后联系客服十来次，客服说 3-5 个工作日售后会回电话给她，郭女士等了 20 多天都未接到过电话，问客服客服态度敷衍，郭女士坚决要求退款，对于此不诚信行为表示愤怒。

### **【案例八】欺诈消费者乱扣款项？用户反映川航可退 710 元“智行”仅退 433 元**

9 月 15 日，浙江省的孙女士向“电诉宝”投诉称其于 22 年 8 月 19 日购买常州飞成都机票一张 433 元，后因成都缺电，学校延期，再次支付 619 元改签至 9 月 3 日，此航班取消，学校因疫请再次延期后，申请退票，智行人员说因改签只能线下退款 433 元，航空公司要收取费用，并提供银行卡号。

孙女士表示，因无法联系川航无奈同意，但至今未收到款项。后与智行联系多次，以这样那样的理由回避推诿，拒不解决。后与川航取得联系，川航称未收到智行退票申请。川航可以退票 710 多元，并不是智行网所说的 400 多元。智行明显欺诈消费者，孙女士希望能退还 710 多元。

### **【案例九】“美团外卖”吃到虫子 商家不承认反认为用户讹钱引不满**

9 月 15 日，云南省的潘女士向“电诉宝”反映称其于 2022 年 9 月 10 日晚，点了一份会泽特色小吃黄焖鸡米饭，吃到最后吃到了一只虫，致电商家，商家不道歉居然还说谁知道那只虫是谁放的。

潘女士表示自己没有为了那 17 块钱恶心自己，还浪费那么多时间去维权。而去不止自己一个人吃到了虫，可以叫商家自己去看看美团点评，有多少人在他家吃到了虫跟烟壳，态度还那么恶劣，遇到问题不应该先道歉嘛，都不说什么退换货什么的，直接不承认，心理是有多黑暗，觉得会有人为了那么点钱去讹你。

### 【案例十】用户投诉“百合网”平台提供的资源少且质量差 欲相亲对象信息不明

9月22日，新疆维吾尔自治区的剡先生向“电诉宝”反映称自己于2021年8月3日在百合网平台开通了会员服务，一年中，介绍的次数很少，而且质量没有那么好，不是优质资源库，很多人加上聊了一下就没下文了，从来没有见过面，照片的给的很少。

剡先生表示很多人都是被平台拉过来的，就问你平台情况是不是交会员了，其中有一个，是父母注册，帮女儿相亲。她们只负责介绍人，说是只管牵线，介绍的人，平台注册过没有，也不知道，没有给过平台ID号，而且介绍的人信息都是微信上发给你的，照片和名字都不对。严重的侵害了消费者的权益。剡先生的诉求是给个合理解决方案，赔偿精神损失。

## （三）数字教育数据与十大典型案例

**数字教育上榜平台有30家：**

**投诉量TOP10依次为：**一只船教育、潭州教育、聚师网、大鹏教育、开课吧、对啊网、腾讯课堂、嗨学网、学慧网、深海教育；

**排在第11-20名的是：**帮考网、51Talk、十方教育、小叶子陪练、平安好学、尚德机构、掌门1对1、赛优教育、网易云课堂；

**排在第21-30名的是：**中安建培、VIP伴学、虎硕教育、VIP陪练、鸭题库、美通教育、河小象、高顿教育、芸学教育、聚师课堂。



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



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 9月

1	一只船教育	2	潭州教育	3	聚师网	4	大鹏教育
5	开课吧	6	对啊网	7	腾讯课堂	8	嗨学网
9	学慧网	10	深海教育	11	帮考网	12	环球网校
13	51Talk	14	十方教育	15	小叶子陪练	16	平安好学
17	尚德机构	18	掌门1对1	19	赛优教育	20	网易云课堂
21	中安建培	22	VIP伴学	23	虎硕教育	24	vip陪练
25	鸭题库	26	美通教育	27	河小象	28	高顿教育
29	芸学教育	30	聚师课堂				

(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，涉及高顿教育、网易云课堂、平安好学、一只船教育、大鹏教育、学慧网、潭州教育、对啊网、聚师网、帮考网。

## 2022年9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
9月1日	 <b>高顿教育</b> GOLDEN EDUCATION	学员反映申请退回未学习课程费用“高顿教育”却告知逾期不给退
9月3日	 <b>网易云课堂</b> 你的系统化学习平台	“网易云课堂”课程无法下载使用对为上课程退费却遭拒绝
9月5日	 <b>平安好学</b> 青少儿在线教育	虚假宣传？“平安好学”被指课程内容与当时承诺不符效果差强人意
9月8日	 <b>一只船教育</b>	报考后就能退款？“一只船教育”被指诱骗学员缴费
9月12日	 <b>大鹏教育</b>	“大鹏教育”销售为业绩信口雌黄？学员未上课不予退款
9月13日	 <b>学慧网</b> 教育界的不二之选	“学慧网”购买后无人理会申请退款竟要求继续交钱
9月14日	 <b>潭州教育</b>	“潭州教育”被指课程内容与预期不符暂停学习后过段时间发现软件消失不见
9月14日	 <b>对啊</b>	用户申请退款被拒“对啊网”被指售前售后态度截然不同
9月16日	 <b>聚师网</b> JUSHIWANGEDU	直播变录播？“聚师网”被指涉嫌欺骗消费者报名前后说法不一
9月19日	 <b>帮考网</b>	退款成难题？“帮考网”被指损害用户利益退费要求苛刻

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

### 【案例一】学员反映申请退回未学习课程费用“高顿教育”却告知逾期不给退

9月1日，广东省的洪先生向“电诉宝”投诉称自己于2021年8月2日，在高顿销售人员的诱导下，付款45000元参加了高顿教育的课程，课程名称：中南财经政法大学-同等学力申硕-经济学硕士。销售人员在2021年7月30日跟介绍课程原学费49800元，优惠价45000元，月底要关班了过后就没有这么优惠了。

洪先生表示被课程优惠吸引了，在销售人员的诱引下，在7月31日付了45000元学费，销售人员在2021年8月2日在微信发课程协议确认网址签名，未提醒关于退款的条款。

近一年来，洪先生发现自己不适宜课程的学习方式，于 2022 年 8 月 26 日提出要退学，让高顿计算可以退回多少学费。高顿回复已过退款期限，不能退款。但洪先生认为本课程有效期到 2026 年 9 月 30 日，希望高顿能扣除相关费用后给与退款，高顿仍然拒绝。洪先生的诉求是将目前尚未学习的课程进行退款。

### **【案例二】“网易云课堂”课程无法下载使用 对为上课程退费却遭拒绝**

9 月 3 日，陕西省的张先生向“电诉宝”投诉称其于 8 月 17 号因网易云课堂技术问题要求退课（缓存后文件显示不存在，无法正常播放使用）。平台回复称一直处于等待状态，过了很久之后说技术没问题，是自己的设备和网络问题。

张先生表示，自己的网络状态良好，设备有手机、平板、电脑 3 个设备，不会都出问题吧。说过退费扣除已上过课费用，没上退还，他们始终坚持没问题（以超过 7 天不能退款为理由），事实自己是因为技术原因申请退款。此外，报名说过是直播课，之后发现很大一部分录播课，一直宣传是唐迟（在网上很有名考研老师）老师上课，实际他只上一小部分课，大多数都是别的小老师上课。

张先生还透露，网易云课堂诱导学生使用花呗或信用卡分期付款进行消费，以限时降价优惠券元红包为理由诱导他人进行课程的购买。购买时没有明确说超过 7 天不能退款，也没有明确告诉消费者 7 天内可以退款，属于宣传不到位。

对于教育培训网课而言，消费者申请，对没有学过没有看过的课程进行退费是合理的要求。网易云课堂却拒绝了退费，属于欺诈消费者。凭什么不能退款，确实存在下载无法使用问题。贫困地区没网，张先生表示只能下载才能观看，已经说了上过的课你们可以扣除，没上过课却一直推卸责任说是设备问题，不退费。

### **【案例三】虚假宣传？“平安好学”被指课程内容与当时承诺不符 效果差强人意**

9 月 5 日，江西省的崔女士向“电诉宝”投诉称平安好学涉虚假宣传：每次上

课内容都是随机的，根本不是之前说的按照自己的情况选择，同学水平也层次不齐，上课时基本都是照着 PPT 念，老师也全部都是随机的，非洲的老师发音不标准，一对六的线上课程，大家轮流念 ppt 内容，达不到口语交流能力提升的效果。课后服务也几乎没有，让学员无法坚持上下去。

崔女士还称其通过让顾客办理贷款，从贷款公司里一次性收取所有的培训费用。并以有效期到期为由诱导继续报课，以延长上一个课包的使用时间。报课时说可以转让或退款，现在主动协商，被告知不可以退款且态度强硬，说告他们也不会退款的。依据《消费者权益法》和《合同法》相关规定，平安好学不允许学员在学期中退款的条约，属于单方免责的格式条约，是无效条款。报课时说可以暂缓，现在说因为账户冻结了，不能暂缓。

#### **【案例四】报考后就能退款？“一只船教育”被指诱骗学员缴费**

9月8日，江苏省的何女士向“电诉宝”投诉称自己于2021年5月27日在一只船销售的诱骗下报考消防工程师，当时销售说报考无忧VIP班型稳过，而且一年挂在用人单位一年能有多少钱，报过名没多久又一个销售说报考密闭班型才能过，再交一万多。何女士说没钱，结果就各种语言侮辱，她申请退费，对方就找各种理由。一开始说，只要参加十一月份报名考试，占个名额，就可以申请退费，于是何女士报个名花了几百块钱，结果直到今天打售后，都没人回复问题，不肯退款，恳请电诉宝帮忙解决此问题。

#### **【案例五】“大鹏教育”销售为业绩信口雌黄？学员未上课不予退款**

9月12日，广东省的贾先生向“电诉宝”投诉称其于2022年7月在大鹏教育导师介绍下购买了该平台的课程，当时买了说好的不学习可以退钱的，现在想退费，大鹏教育班主任也不回复消息，客服也不回复消息。

贾先生称由于自己没钱，花呗付了一半钱付了700，然后大鹏教育导师介绍他家平台分期渠道，融易分期，分期了2300，一个月后上了一节课，也就上课



几分钟 就没上了，当时说好的 ，不学了就可以退钱的，现在负责自己的老师离职了不管了，不给退钱再联系大鹏教育客服让退钱，说不给退。

### **【案例六】“学慧网”购买后无人理会 申请退款竟要求继续交钱**

9月13日，一位消费者向“电诉宝”投诉称其于2022年6月26日在淘宝网上购买学慧网专升本课程，6月30日申请退款被无理由驳回，9月1日再次申请退款依旧被驳回。该消费者表示，购买课程后找不到老师，问考试相关问题无人回复，超过7日后申请要求扣除15%的建档费+20%的违约金+课时费，一共在该平台看过25分钟课程，要求扣费1269元，该机构未做到购买前的承诺，反咬自己违约，说是由于个人原因不想继续学习，混淆真相。申请后要求继续交，钱用返点的方式进行退款，交500元返600元，多出的一百元为学费，非常不可信，已经向市场监管局举报，市场监管局人员让不要轻易相信。

### **【案例七】“潭州教育”被指课程内容与预期不符 暂停学习后过段时间发现软件消失不见**

9月14日，陕西省的杨女士向“电诉宝”投诉称自己于2021年6月3日在潭州教育老师的诱导下进行信用卡贷款5954元购买了潭州教育的配音课程，后来在学习过程中发现老师说的不太一样，老师对作业的点评也很少，就暂停了学习。

在接下来杨女士的孩子不小心卸载了潭州教育app，过了一段时间想要下载潭州教育app，可是找不到了，后来上网查发现潭州教育app已经消失了，有很多同学都发现被骗了，发现她自己也被骗了，杨女士称要求潭州教育退款！

### **【案例八】用户申请退款被拒 “对啊网”被指售前售后态度截然不同**

9月14日，云南省的鲁女士向“电诉宝”投诉称其在2022年8月31日向北京对啊网教育科技有限公司缴纳注册会计师培训班缴纳费用8888元（微信7500

元+支付宝 1388 元)，于 2022 年 9 月 1 日由于疫情原因，无法维持正常开支向对啊网提出退款对方表示有事要外出被暂缓。

鲁女士表示 9 月 1 日向对啊网教务转人工一直没有转进去一直等，于 2022 年 9 月 2 日以超过 24 小时为由退款被拒，没有交钱的时候一天几十条信息，几个电话，后面一提退款就找各种理由结束聊天，诉求对啊网退回费用 8888 元。

### 【案例九】直播变录播？“聚师网”被指涉嫌欺骗消费者 报名前后说法不一

9 月 16 日，河北省侯女士向“电诉宝”投诉称其于 2022 年 7 月 13 日花费 399 元购买了聚师网的教资课程，刚开始一个老师承诺侯女士包过，会有老师直播讲课，后来发现全都是录播课，资料就发了两本书。侯女士表示，变成另一个老师后，每天让她报会员班，还跟她说基础班不包过和之前的那个老师完全不一样。

侯女士说现在全是录播课，后面她去问那个老师，他又说他没说过这样的话。刚开始的那个老师和侯女士说的是还可以 0 元重修，然后换了一个老师说非师范生没有重修的机会，两个老师根本说的就不一样，说 399 块钱还想拿教师资格证，虽然确实拿不了，那报名之前为什么说都包过，明明说直播会有老师，结果老师的影子都没见，全都是录播，而且这些课都是前几年就录好的课程，用这些录播不知道骗了多少人了。

### 【案例十】退款成难题？“帮考网”被指损害用户利益 退费要求苛刻

9 月 19 日，贵州省的赵女士向“电诉宝”投诉称自己于 2022 年 2 月 22 日在帮考网上购买会计初级考证实操班课程，购买前说没考过可以退费，没有详细说明退费要求，现在不需要考证，却退不了款，要求全部学习课程 80%以上，要求参加考试 30 以上，刷题 2000 以上，各种理由不予退费。

赵女士表示要满足以上他们的条件肯定能考过了，现在是真不需要学习考证了，所以请求平台协助让帮考网退费用，赵女士称书和教材都有保留，可以全部退回，现在疫情都不容易，不希望被骗，请求平台支持协助，非常感谢！

## 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](http://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。



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



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，引导消费者误以为发货了，其实根本没有发货，只是快递公司给商家做假物流信息考核，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假物流信息考核，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(WWW.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9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10月9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](http://DATA.100EC.CN))

电诉宝 ([315.100EC.CN](http://315.100EC.CN))

(12 年沉淀 100 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)

