

2022年Q3

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

案例来源： 电诉宝
网络消费纠纷调解平台

发布时间：2022年10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、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）数字生活数据与二十大典型案例	22
（四）数字教育数据与十大典型案例	33
四、关于我们	40
（一）关于电诉宝	40
（二）关于网经社	43

一、报告摘要

三季度，正值暑期和开学季。随着暑期经济的升温，学生与家长群体释放出巨大的消费潜力，在一定程度上引发了数码 3C、日用家清、在线旅游及在线教育消费热潮。

同时，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，各地派发的消费券等扩大内需、促进消费的政策措施发力见效，经济数据增长加快。

此外，在“五五购物节”、818 电商购物节、农民丰收节等大促节日中，拼多多、京东、抖音、快手、阿里、美团等一众网络消费平台积极参与，推动了消费趋势的增长。

在网络消费监管方面，中秋节前，国家发展改革委会同有关部门召集主要电商平台座谈，对《关于遏制“天价”月饼、促进行业健康发展的公告》进行了全面、系统解读，京东、淘宝、天猫等纷纷响应，整治平台高价月饼乱象。

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。

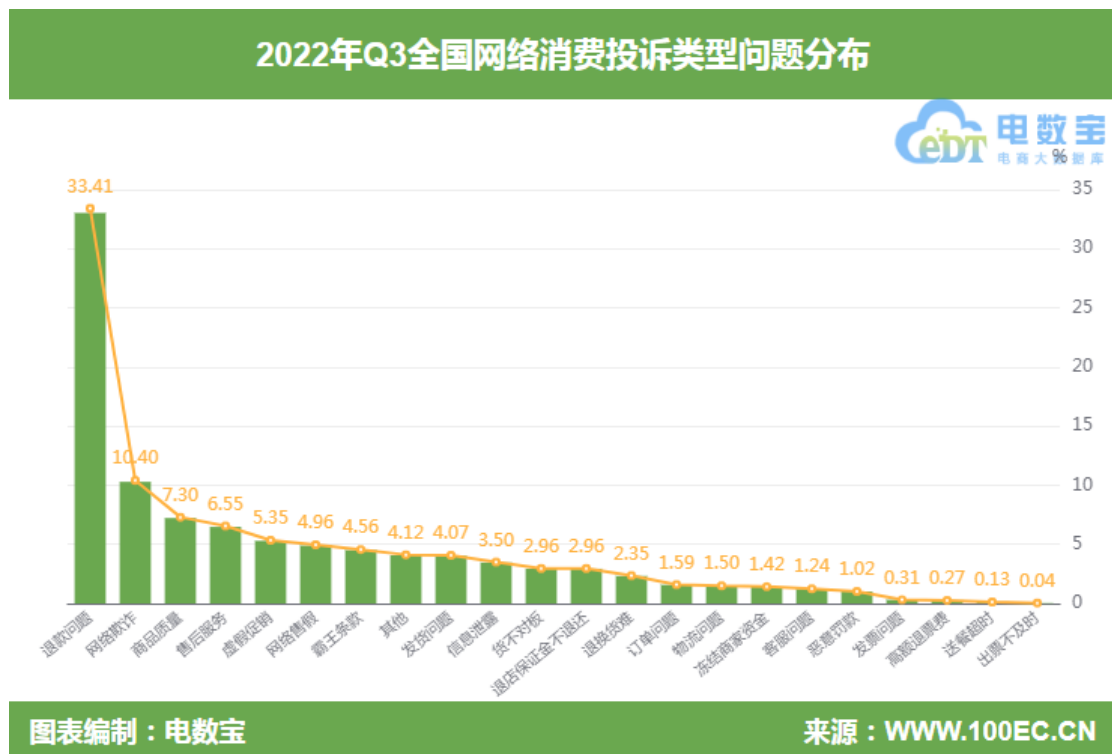
然而，网络消费纠纷依然时有发生，三季度，基于网络消费的退款问题、网络欺诈和商品质量等问题频发。

2022 年 10 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）2022 年三季度受理的全国 212 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 Q3 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、跨境电商、数字生活（主要集中于生活服务、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Q3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》《生活服务十大典型投诉案例》《在线旅游十大典型投诉案例》和《数字教育十大典型投诉案例》。

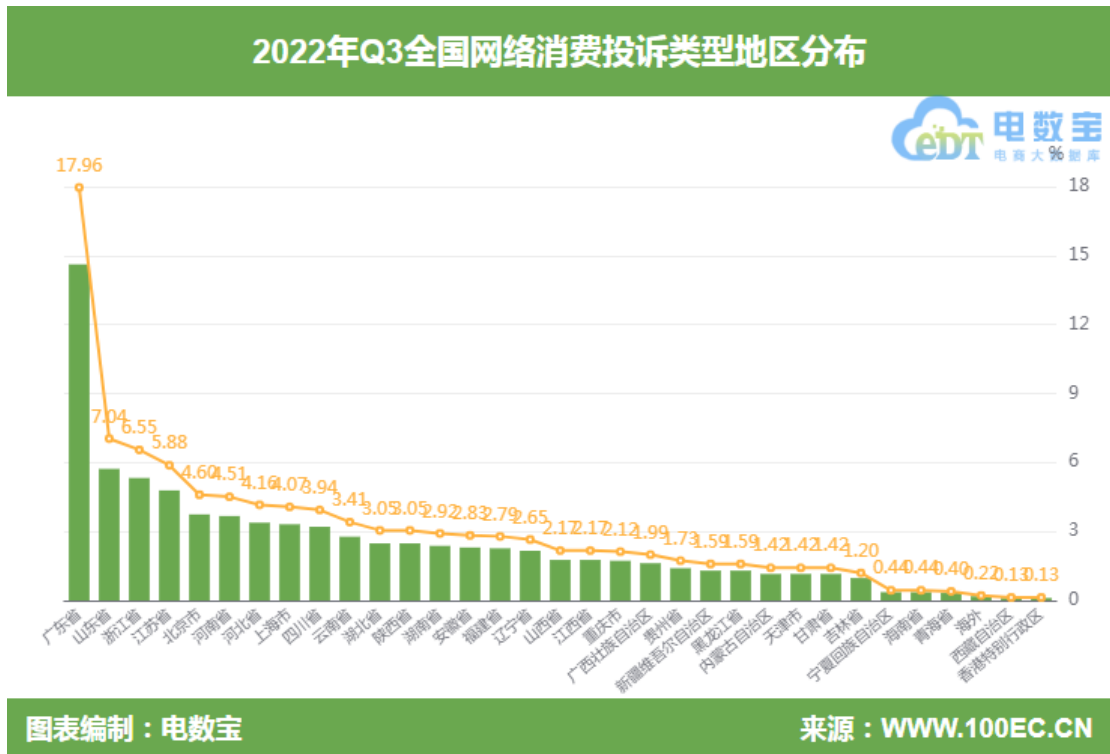
二、整体数据

（一）投诉问题类型分布



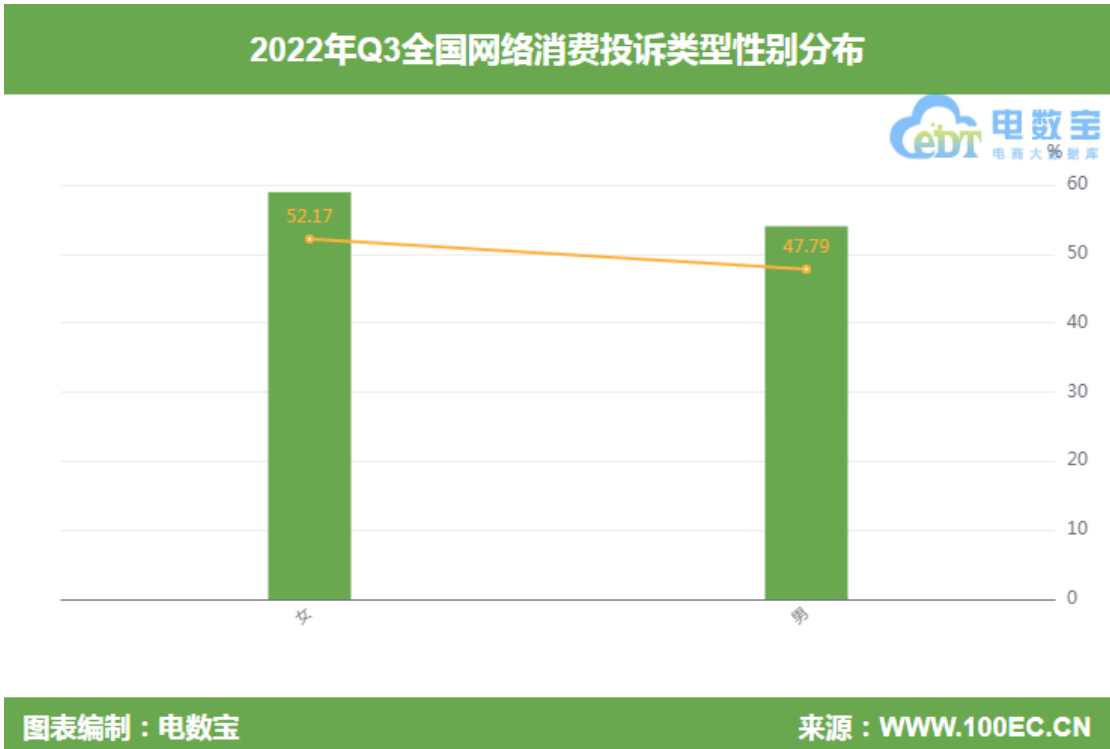
据“电诉宝”显示，2022年Q3全国网络消费投诉问题类型TOP10中，退款问题排在首位，占比达到33.41%，其余问题类型依次为：网络诈骗（10.40%）、商品质量（7.30%）、售后服务（6.55%）、虚假促销（5.35%）、网络售假（4.96%）、霸王条款（4.56%）、其他（4.12%）、发货问题（4.07%）、信息泄露（3.50%）。

(二) 投诉地区分布



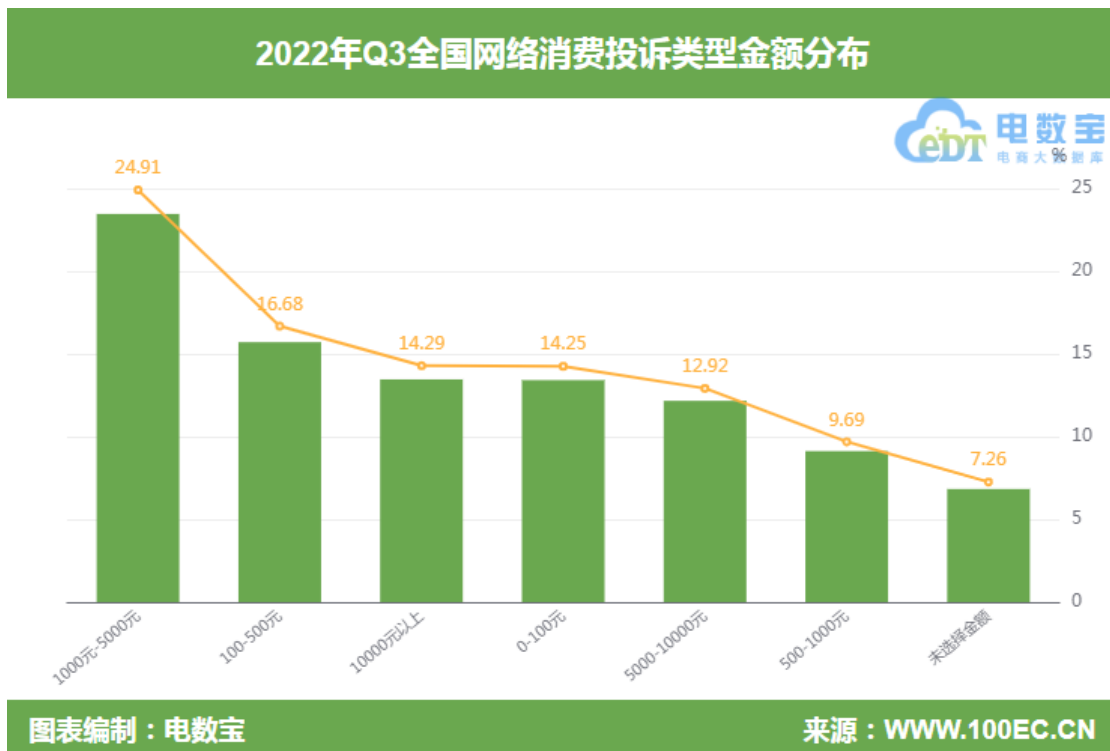
Q3“电诉宝”受理投诉用户聚集地区 TOP20 依次为广东省（17.96%）、山东省（7.04%）、浙江省（6.55%）、江苏省（5.88%）、北京市（4.60%）、河南省（4.51%）、河北省（4.16%）、上海市（4.07%）、四川省（3.94%）、云南省（3.41%）、湖北省（3.05%）、陕西省（3.05%）、湖南省（2.92%）、安徽省（2.83%）、福建省（2.79%）、辽宁省（2.65%）、山西省（2.17%）、江西省（2.17%）、重庆市（2.12%）、广西壮族自治区（1.99%）。

（三）投诉用户性别分布



据“电诉宝”显示，Q3 女性用户投诉比例为 52.17%，男性用户投诉比例为 47.79%。

(四) 投诉金额区间分布



据“电诉宝”显示，Q3 投诉金额分布主要集中在 1000-5000 元（24.91%）、100-500 元（16.68%）、10000 元以上（14.29%）、0-100 元（14.25%）、5000-10000 元（12.92%）、500-1000 元（9.69%）、未选择金额（7.26%）。

三、评级数据与典型案例

此外，据“电数宝”电商大数据数据库（DATA.100EC.CN）显示，2022 年 Q3 全国网络消费评级榜中：

获“**建议下单**”评级的有：唯品会、找靓机、万师傅、苏宁易购、有赞、微拍堂、同程旅行等；

获“**谨慎下单**”评级的有：得物、联联周边游、抖音、深海教育、飞猪、帮考网、洋码头、美团等；

获“**不建议下单**”评级的有：去哪儿、一只船教育、携程、分期乐、小红书、寺库、走着瞧旅行、对啊网、学慧网、开课吧等；

获“不予评级”的有：饿了么、大麦网、天猫国际、来分期、淘宝、1688、店宝宝、交易猫、58同城、转转、天猫、闲鱼、智行、嗨学网、聚师网、如程、尚德机构、骑驴游、腾讯课堂、快手、拍机堂、潭州教育、全球速卖通、阿里巴巴、大鹏教育、小叶子陪练、美团优选、微信、淘特、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 73 家：

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

排在第 11-20 名的是：有赞、天猫、交易猫、阿里巴巴、小红书、美团优选、微店、唯品会、微拍堂、淘特；

排在第 21-30 名的是：拍机堂、找靓机、当当、红布林、小年鱼、途虎养车、网易严选、千千惠生活、小米商城、瓜子二手车；

排在第 31-73 名的是：国美、孔夫子旧书网、多点、微盟、有赞精选、华硕商城、苹果、花礼网、孩子王、每日优鲜、好食期、i 百联、蝉妈妈、i 茅台、DRDM、恒翎电商、微信 FBA、元气玛特、二三良作、哈啰好物、希柔、1 号会员店、朴朴超市、拆拆乐、荣耀商城、爱用商城、醒购商城、海豚知道、达令家、丝芙兰、必要、万表网、华为商城、一品威客、识季、喵街、三星网上商城、商掌柜、一直娱、戴尔、多多买菜、一条生活馆、本来生活。



- 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 ▼ 第三季度 ▼

1	拼多多	2	淘宝	3	京东	4	抖音
5	寺库	6	苏宁易购	7	闲鱼	8	店宝宝
9	快手	10	转转	11	有赞	12	天猫
13	交易猫	14	阿里巴巴	15	小红书	16	美团优选
17	微店	18	唯品会	19	微拍堂	20	淘特
21	拍机堂	22	找靓机	23	当当	24	红布林
25	小年鱼	26	途虎养车	27	网易严选	28	千千惠生活
29	小米商城	30	瓜子二手车	31	国美	32	孔夫子旧书网
33	多点	34	微盟	35	有赞精选	36	华硕商城
37	苹果	38	花礼网	39	孩子王	40	每日优鲜
41	好食期	42	i百联	43	蝉妈妈	44	i茅台
45	DRDM	46	恒翎电商	47	微信FBA	48	元气玛特
49	二三良作	50	哈啰好物	51	希柔	52	1号会员店
53	朴朴超市	54	拆拆乐	55	荣耀商城	56	爱用商城
57	醒购商城	58	海豚知道	59	达令家	60	丝芙兰
61	必要	62	万表网	63	华为商城	64	一品威客
65	识季	66	喵街	67	三星网上商城	68	商掌柜
69	一直娱	70	戴尔	71	多多买菜	72	一条生活馆
73	本来生活						

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，涉及店宝宝、国美真快乐、找靓机、拍机堂、转转、美团优选、微店、有赞、小红书、瓜子二手车。

2022年Q3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8日		“店宝宝” 客服态度大转弯？一听要退款马上黑名单
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
8月8日		“转转” 商家被指存在欺诈行为平台客服形同虚设
8月14日		“美团优选” 被指商品中出现异物客服却敷衍了事
8月14日		“微店” 商家被指强行发货消费者明确提出退货却充耳不闻
8月24日		“有赞” 商家被指货不对板有赞客服却不以为意漠不关心
9月2日		“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】“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。

【案例二】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。

【案例三】“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？”

【案例四】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。

【案例五】“转转”商家被指存在欺诈行为 平台客服形同虚设

8月8日，湖南省的李女士向“电诉宝”反映称，自己于2022年8月3日在转转平台购买一部苹果8plus，但是商家发货太慢了，于是自己就在第三天时选择了退款。但卖家拒绝退款并且发货了，结果到货后，才发现是一部开不了机的苹果手机，并且也不是自己购买的型号。

但是自己不小心点了确认收货，那个账号也因为诈骗被别人举报封了，现在李女士联系不到卖家，转转也不能给予退款退货处理。李女士是自己偷偷买的，瞒着家里人，所以不晓得怎么办，李女士的诉求是希望平台能够给自己一个公正的处理。

【案例六】“美团优选”被指商品中出现异物 客服却敷衍了事

8月14日，湖南省的彭先生向“电诉宝”投诉称，其于2022年7月19日在美团优选购买“富家红”罐头，开盖时发现里面有类似发霉或长芽似的固态物体。彭先生联系平台反映情况，但平台不予解决且回复敷衍，称已超过售后期。彭先生认为，这是吃到肚子里的商品，这样怎么让人放心？因此彭先生提出投诉：富家红罐头商品卫生不干净，美团客服不予解决问题，而自己身为消费者却无法维权。

【案例七】“微店”商家被指强行发货 消费者明确提出退货却充耳不闻

8月14日，河南省的王女士向“电诉宝”投诉称，自己于2022年7月23日在微店的甜儿女装购买了十件牛仔裤，后王女士申请退款，商家不知什么原因在2022年7月25日取消了王女士的退款申请并且擅自发货。王女士收到牛仔裤后，通过微店客服投诉介入申请退货退款。

2022年8月6日，王女士通过中通快递将十件牛仔裤寄回给商家，商家在2022年8月8日已收到寄回的牛仔裤，但是2022年8月13日商家拒绝退还购买牛仔裤所支付的790元钱款，商家已收到寄回的牛仔裤又想侵占所支付的790

元购买牛仔裤的钱款，不想把 790 元钱款退给我。王女士的诉求是商家将所支付的 790 元退还。

【案例八】“有赞”商家被指货不对板 有赞客服却不以为意 漠不关心

8 月 24 日，广东省的黄女士向“电诉宝”投诉称，自己于 8 月 18 日在有赞平台付款一个订单 398 元，之前销售人员说明 7 天内可以无理由退款，过了两天发现她们提供的服务与之前说的不符合，没有提供到之前他们承诺的服务，运营服务还要另外交钱才可以做。

但是这样自己所花的 398 元不就等于没有得到任何的效果，黄女士申请退款，但是平台上显示已经核销了无法退，有赞平台反馈自己和商家联系，但是商家没有明确答复。黄女士出于无奈，才要投诉这个平台，这样会让很多无辜的人受伤害，请相关平台处理。请平台和商家给个确切的答复。

【案例九】“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）跨境电商数据与十大典型案例

跨境电商上榜平台有17家：

投诉量TOP10依次为：洋码头、中免日上、全球速卖通、天猫国际、海带宝、熊猫生活、考拉海购、Feelunique、86华人商城、敦煌网。

排在第11-17名的是：海淘app、冰冰购、海豚家、中邮海外购、别样、亚马逊、闪亮时刻海淘。

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

筛选： 2022 第三季度

1	洋码头	2	中免日上	3	全球速卖通	4	天猫国际
5	海带宝	6	熊猫生活	7	考拉海购	8	Feelunique
9	86华人商城	10	敦煌网	11	海淘app	12	冰冰购
13	海豚家	14	中邮海外购	15	别样	16	亚马逊
17	闪亮时刻海淘						

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、寺库、Feelunique、别样海外购、中免日上、考拉海购、海带宝、识季、熊猫生活、铭宣海淘。

2022年Q3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18日	FEELUNIQUE	霸王条款？“Feelunique”疑似丢件 不补发不退货
7月25日	别样海外购	“别样海外购”被指售假 平台只愿赔付30元
8月12日		用户投诉“中免日上”甩锅一流 漏发不补反而责怪消费者
8月15日	 世界对我的偏爱	“考拉海购”被指无故封控账号 问及原因时语焉不详
8月16日		循环忽悠？“海带宝”被指疑似私吞顾客货物 联系客服困难
8月27日	识季	“识季”被指售出商品质量存疑 以各种理由推脱售后
9月1日		没有退换货界面？用户投诉“熊猫生活”货物重量自定 胡乱收取运费
9月25日	 mxhaitao.com	用户投诉“铭宣海淘”清关半年 百般推诿 借口不断

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。朴女士希望通过投诉可以把平台欠朴女士的货款退换给她。

【案例二】“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，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。

【案例三】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。

【案例四】“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。

【案例五】用户投诉“中免日上”甩锅一流 漏发不补反而责怪消费者

8月12日，江苏省的谢女士向“电诉宝”投诉称，自己于2022年8月2日在中免日上APP一共购买了1328元的化妆品，8月4日当晚下班回家打开包裹后发现数量不对，核实订单数量一共购买8件，只发了7件商品，少发一支价值220元的眉笔，并第一时间联系商家客户。客服让谢女士拍照，需要拍摄包裹快递单封面，订单页，还有商品。

谢女士全部按要求拍照给到客服，客服告知要5-7个工作日才能够处理，但直至8月11日仍未有专员联系自己。后来，谢女士联系客服，客服拒不承认平台少发，并要求谢女士提供收货时的视频。

但当时客服并未让谢女士拍视频，并且拍照留底了。没想到商家少发产品，也不予以退款处理。后发现该中免日上，只要消费者付款没有退款的售后服务，服务非常差，凡事以他们的规章制度来对待消费者，霸王条款。

消费者花了钱收不到货，还被质疑消费者自身有问题，投诉也不予以处理。拖延时间，这样的平台就应该下架，不要坑害消费者。谢女士的诉求是请求退款220元，并赔礼道歉。

【案例六】“考拉海购”被指无故封控账号 问及原因时语焉不详

8月15日，刘女士向“电诉宝”投诉称其在考拉海购交了279元会员费，目前还有接近4个月到期，但是现在无法下单。8月2日，刘女士无法下单，客服让她更新app、重启手机等，一系列操作后仍不行，后来过了很久才恢复正常。8月12日，又发生无法下单的情况，客服反馈刘女士的账号异常，还给她发了短信，说与历史购物记录有关。刘女士找客服询问具体原因，客服一直没回复，账号恢复时间也不确定。

刘女士认为，作为消费者就这么不明不白的交了会员费，却下不了单，甚至连封控的原因都不知道。刘女士还称，自己多次联系客服要求反馈原因，但其每次话术都和短信一样。刘女士补充道：本人所购买商品均为自用，可以提供照片等证明，同时今年应该也没有超过海关额度。其次，即使发生售后问题，也是在符合平台规则的情况下进行沟通和退货，实在不明白为什么封号。刘女士看到网上也有很多客户遇到了同样的情况，她的诉求是考拉海购说明具体被封控账号的原因，退还黑卡费用，停止欺诈客户，停止侵权。

【案例七】循环忽悠？“海带宝”被指疑似私吞顾客货物 联系客服困难

8月16日，广东省罗先生向“电诉宝”投诉称自己于2022年3月在日本乐天订购一批滑雪护具，分别于3月14日、3月25日、3月28日、4月4日陆续入库海带宝日本仓库。罗先生在入库后多次询问客服出库时间，客服刚开始说4月中旬，之后又说4月底、5月初、5月中旬、5月底、6月初、6月中旬、6月底、7月初、7月中旬、7月底，一直在循环忽悠。

罗先生表示，到现在8月中旬了货物还是迟迟没有得到确切的消息，已严重影响到他的销售，也已经对购买的顾客进行了违约，收到已购买顾客的大量退款。而且每次在海带宝官网上也非常难接入客服。罗先生怀疑海带宝已经将货物私吞掉了，这批货物涉及的金额价值12万，现在要求海带宝赔偿货款、运费以及赔偿他的违约损失。

【案例八】“识季”被指售出商品质量存疑 以各种理由推脱售后

8月27日，重庆市的温女士向“电诉宝”投诉称自己在识季购买的高跟鞋，内部褶皱，两只新旧程度不一，最重要的是一只鞋鞋跟不平，走路大晃动，平地晃动，如同踩坑。有大量视频可以证明，非常明显，App却以平台不接受视频为由不接受，提供照片又说看不出来不承认。对此，温女士表示十分生气，希望能够给予公正的处理。

【案例九】没有退换货界面？用户投诉“熊猫生活”货物重量自定 胡乱收取运费

9月1日，海外的张女士向“电诉宝”投诉称，其于2022年8月16日在熊猫生活电商平台购买了药品和化妆品等，出现了退货困难以各种借口推脱。购买前网站宣称可以退，没有不能退的货物，但在网站上也没有任何可以点击退款退货的界面。这次货物已经显示全部都到达了仓库，但在仓库放了一周，催了好几天，还没有给张女士发，购买货物的时候交付运费的时候上面明明写着7到10天到货。

张女士表示因为小孩拉肚子，不想吃药，所以买了肚脐贴，本来是想要快一点寄过来。买的时候上面写着好几家邮寄公司支持配送全球，所以就买了。然而掏运费的时候就上面写的就变成了每个公司都不支持运送，只有特殊商品支持配送，运费还是天价。

这次买的商品运费大概价值700块里面含100块会员，现在已经过了半个月以上还没有到货。最后一个货物还没有到仓库时，熊猫生活平台就已经把商品的重量和价格让张女士先付了运费，而且货物重量和他们随便定的重量差的太多。张女士觉得自己付的是高价的运费，但熊猫生活平台非说这个和海运是没有区别的，张女士认为侵害了她的消费者权益。张女士的诉求，确认东西到货后，退还一半的运费。

【案例十】用户投诉“铭宣海淘”清关半年 百般推诿 借口不断

9月25日，天津市的徐先生向“电诉宝”投诉称，其于今年4月通过铭宣海淘转运发货2件商品，订单号为14404272、14411762，迄今为止已清关6个月，客服多次利用疫情、查验等原因敷衍消费者，到现在没有准确的送达时间。

购买时间为4月9日，到达天津海关为5月5日，然后以疫情、查验、消杀、清关进度缓慢为由无法发出货物，曾多次索要清关号无果，完全不能提供任何可

以加快解决的办法，每次询问就是疫情等等方式，完全没有与消费者解决问题的诚意。徐先生表示希望严肃曝光、法律制裁。

（二）数字生活数据与二十大典型案例

数字生活上榜平台有 34 家：

投诉量 TOP10 依次为：智行、美团、如程、饿了么、联联周边游、飞猪、携程、骑驴游、万师傅、走着瞧旅行；

排在第 11-34 名的是：去哪儿、大麦网、同程旅行、58 同城、大众点评、马蜂窝、鲁班到家、旅划算、微旅、123 微旅行、58 到家、BOSS 直聘、百合网、哈啰租车、滴滴出行、京东到家、大河票务网、小电科技、途家、秀动、彩贝壳、高德、淘票票、发现旅行。

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 第三季度

1 智行	2 美团	3 如程	4 饿了么
5 联联周边游	6 飞猪	7 携程	8 骑驴游
9 万师傅	10 走着瞧旅行	11 去哪儿	12 大麦网
13 同程旅行	14 58同城	15 大众点评	16 马蜂窝
17 鲁班到家	18 旅划算	19 微旅	20 123微旅行
21 58到家	22 BOSS直聘	23 百合网	24 哈啰租车
25 滴滴出行	26 京东到家	27 大河票务网	28 小电科技
29 途家	30 秀动	31 彩贝壳	32 高德
33 淘票票	34 发现旅行		

(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。

1. 生活服务

在生活服务领域,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、BOSS直聘、饿了么、大麦网、58到家、keep、百合网。

2022年Q3生活服务十大典型投诉案例

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29日	 BOSS直聘	“BOSS直聘”被指无故封号用户多次申诉无解
8月2日	 饿了么	用户要求送上楼竟遭“饿了么”骑手爆粗口言语辱骂还要进屋动手？
8月6日	 大麦网 买票上大麦	“大麦网”被指罔顾消费者权益阻挠用户退票
8月15日	 58到家	“58到家”被指预约服务被无故爽约且以各种理由阻挠退款
9月7日	 keep	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22日	 百合网 baihe.com	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】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,都是赖账不退款的非法行为。他的诉求是对方在48小时内立即退款。

【案例五】“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。

【案例六】用户要求送上楼竟遭“饿了么”骑手爆粗口言语辱骂 还要进屋动手?

8月2日,江苏省的尹女士向“电诉宝”投诉称其于2022年8月2号10点59分在饿了么平台下单,骑手接单后于11点52打电话给告知外卖已放外卖柜,尹

女士在电话里面告知骑手，不方便下去拿，麻烦坐电梯送到办公室，骑手在电话里面就开始爆粗口。

尹女士称，3分钟后，在办公室门口接到骑手电话，骑手看到自己，态度特别恶劣，一直骂自己，自己忍无可忍就回骂了。回到办公室里面，骑手还撵到办公室门口拉门要进办公室打自己。尹女士表示当时特别生气，跑到门口，被办公室男同事拉了回来，如果没有男同事拉今天不知道还有没有命来投诉，尹女士要求外卖骑手道歉，也要求饿了么平台能好好规范平台的骑手素质，自己是去平台点外卖的，不是去平台挨骂送命的。

【案例七】“大麦网”被指罔顾消费者权益 阻挠用户退票

8月6日，黑龙江省的孙女士向“电诉宝”投诉称，自己在2022年8月6日在大麦APP中购买了某演唱会的门票，因为种种原因，自己没办法去，孙女士就想退票。孙女士跟客服提出退票申请后，自己跟客服也说明了为什么不能去，但客服无论如何也不愿意给孙女士退票。

孙女士也是没有办法才提出退票的，并且票价也不便宜，所以自己不想浪费，谁家的钱也不是大风刮来的。孙女士诉说，这要是票价便宜，也就不会这么折腾了，但是票价要几百块钱，如果自己去不了，那不就是钱打了水漂吗。自己也没想过要投诉啥的，但是客服就是不给退票，无奈之下，孙女士才选择了投诉，希望能够让大麦网把票给自己退了。

【案例八】“58到家”被指预约服务被无故爽约 且以各种理由阻挠退款

8月15日，山东省的刘先生向“电诉宝”投诉称其于2022年8月4日在58到家进行了500元充值，并于当天订购了该平台清洗油烟机业务，共计284元，该平台业务人员迟到两个多小时。其于2022年8月13日在该小程序订购了“地漏疏通”业务，价格156元/次，并预交了30元的预付款，而该平台在未通知刘先生的情况下又一次无故爽约。刘先生取消订单后决定从该平台退回预充金额，

但是平台不但不对其无故爽约进行赔偿，还以各种理由进行扣款。并且退款要经过数天才予以办理。

【案例九】 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。

2. 在线旅游

在在线旅游领域，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**联联周边游**、**飞猪**、**美团民宿**、**走着瞧旅行**、**如程**、**旅划算**、**骑驴游**、**智行**。

2022年Q3在线旅游十大典型投诉案例		
投诉时间	投诉平台	投诉案例
7月14日	 联联周边游	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	 飞猪旅行	“飞猪”无法开具行程单？消费者报销受阻
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
8月3日	 走着瞧旅行 TRAVEL AROUND	“特价秒杀”秒一年？用户投诉“走着瞧旅行”虚假宣传不给退款
8月4日	 如程	高管出自阿里的“如程”被指拖欠押金用户报警得知已搬迁
8月10日	 旅划算 周边游	“旅划算”酒店货不对板还遭商家强收清洁费？
8月25日	 骑驴游 www.qilvyoo.com	用户反映“骑驴游”退款不合理要求全额退款
9月7日	 如程	多次沟通后称没钱退款？“如程”被指拖欠用户押金
9月13日	 走着瞧旅行 TRAVEL AROUND	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	 智行	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
图表编制：电诉宝		数据来源：315.100EC.CN

【案例一】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。

【案例二】“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。

【案例三】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。

【案例四】“特价秒杀”秒一年？用户投诉“走着瞧旅行”虚假宣传不给退款

8月3日，湖北省的徐女士向“电诉宝”投诉称其于2017年7月27日在走着瞧旅行官方商城购买两张云南6天5晚的旅行券，金额为599*2，合计1198元，后来了解到商家宣传599特惠秒杀，实则全年都是599，属于虚假宣传，欺骗消费者，价格欺诈！商家打着特价秒杀的名号，实则是低价购物团。

徐女士称本来是打算带孩子去旅行的，担心孩子太小，去可能会不安全就一直没有安排出行，后面出现疫情，就更加不能去了，所以决定申请退款，但商家拒绝退款，徐女士表示自己没有消费，没有给商家带去任何损失，凭什么不让退款，自己的诉求是全额退款。

【案例五】高管出自阿里的“如程”被指拖欠押金 用户报警得知已搬迁

8月4日，江苏省的沈先生向“电诉宝”投诉称其于2022年1月18日在微信平台购买如程网平台会员后，先后入住湖州某度假酒店入住两晚，押金是7520元，以及湖州安吉的某度假酒店两晚，押金是2796元，押金共计10316元，到现在未退回，之前什么渠道都联系过了，都联系不上，通过企查查联系到相关杭州如程网络科技有限公司的号码，只要听到是如程网都直接挂电话，报警几次都不受理，最后一次报警得知这家公司已经搬迁至安徽办公。

【案例六】“旅划算”酒店货不对板 还遭商家强收清洁费？

8月10日，广东省的李女士向“电诉宝”投诉称其于2022年8月7日在旅划算平台购买了阳江保利N+酒店海景房双床499元增加豪华海景房200元。3点15分钟办好入住酒店202房时间，上房第一时间看到房间货不对板，即刻与旅划算平台沟通取消订单退款，旅划算平台让在房间等他们与酒店沟通取消订单退款时情，其间在阳台坐等，因为阳台很小上面还有空调气热才回房间，这过程时间大约15分钟吧，没动过酒店所以东西卫生间没进过去。

李女士称在20分钟接到平台电话要叫酒店查房没事就可以取消订单退款了。当时房间对面有服务员就顺便叫他查房有视频为证。服务员查房讲没事了到

前台交回门卡没事了。到前台第一时间服务员讲自己上房已一个小时要收费，自己回言是旅划算叫我在 202 房座等你们商量取消订单退款的过程时间。后来又以清洁费为由收我钱。李女士表示只自己一个人上房看座也是 15 分钟左右，连什么东西没动过酒店的东西，怎么会产生清洁费？

李女士表示酒店人员强言语辱骂自己，酒店十多个大汉围着她强言语辱骂讲是酒店的规定坐过都要付钱，自己一个人当时走头无路为有含泪气愤支付了 50 元所谓坐等费，希望主管部门还在外旅游被强言语辱骂强行霸王条款收费。

【案例七】用户反映“骑驴游”退款不合理 要求全额退款

8 月 25 日，广东省的张女士向“电诉宝”投诉称其于 2022 年 7 月 12 日在骑驴游购买美的麓湖 5 次卡，因为看到是一年内未预约可以随时退，所以准备出行前再进行预约。但是张女士在 2022 年 8 月 25 日计划出行，发现平台基本日期全部订满，她担心再不先预约到时候用不了，于是先试着预定了 2023 年 7 月 16 日的一晚，然后再准备把其余 4 日预约，却发现未核销不能先预定。于是张女士马上要求客服退款，但是客服说已经预约就不能退款（前后不到 5 分钟），就算改期也要算预约成功一次，而且如果两次预约了没有去就算废卡。张女士表示这十分不合理，要求全额退款。

【案例八】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。

【案例九】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。

【案例十】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。

（四）数字教育数据与十大典型案例

数字教育上榜平台有50家：

投诉量TOP10依次为：开课吧、潭州教育、一只船教育、学慧网、大鹏教育、

聚师网、对啊网、帮考网、嗨学网；

排在第 11-20 名的是：腾讯课堂、深海教育、小叶子陪练、尚德机构、高顿教育、51Talk、十方教育、VIPKID、掌门 1 对 1、常青藤爸爸；

排在第 21-30 名的是：网易云课堂、平安好学、VIP 陪练、赛优教育、有道精品课、中安建培、VIP 伴学、河小象、猿辅导、大塘小鱼；

排在第 31-50 名的是：恒企教育、英语流利说、加盐在线、北京环球创智、麦淘亲子、聚狮教育、早道网校、小步早教、卓而学教育、阿卡索外教网、轻轻教育、美通教育、思鑫诚禾、中职通、虎硕教育、深圳国大教育、鸭题库、正保会计网、芸学教育。



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 第三季度

1 开课吧	2 潭州教育	3 一只船教育	4 学慧网
5 大鹏教育	6 聚师网	7 对啊网	8 帮考网
9 环球网校	10 嗨学网	11 腾讯课堂	12 深海教育
13 小叶子陪练	14 尚德机构	15 高顿教育	16 51Talk
17 十方教育	18 VIPKID	19 掌门1对1	20 常青藤爸爸
21 网易云课堂	22 平安好学	23 vip陪练	24 赛优教育
25 有道精品课	26 中安建培	27 VIP伴学	28 河小象
29 猿辅导	30 大塘小鱼	31 恒企教育	32 中华会计网校
33 英语流利说	34 加盐在线	35 北京环球创智	36 麦淘亲子
37 聚狮教育	38 早道网校	39 小步早教	40 卓而学教育
41 阿卡索外教网	42 轻轻教育	43 美通教育	44 思鑫诚禾
45 中职通	46 虎硕教育	47 深圳国大教育	48 鸭题库
49 正保会计网	50 芸学教育		

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、开课吧、深海教育、常青藤爸爸、大鹏教育、VIPKID、对啊网、高顿教育、一只船教育、帮考网。

2022年Q3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
8月2日	 IUYDAD 常青藤爸爸	“常青藤爸爸”被指欺诈返现何时到账
8月9日	 大鹏教育	虚假营销？“大鹏教育”被指诱导学员贷款报名事先未告知无法退费
8月11日	 VIPKID 在线英语	“VIPKID”未经同意讲外教课兑换录播课退费无人处理
8月29日	 对啊	辱骂学员？“对啊网”被指购买课程缺少课时工作人员不予解决
9月1日	 高顿教育 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8日	 一只船教育	报考后就能退款？“一只船教育”被指诱骗学员缴费
9月19日	 帮考网	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】“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“买吖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，并且把在买吖已分期付的款全部退回。

【案例二】“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。

【案例三】“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，没有大专以上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，并按相关法律规定退赔他三倍的费用。

【案例四】“常青藤爸爸”被指欺诈 返现何时到账

8月2日，湖南省的刘女士向“电诉宝”投诉称自己于2021年5月在常青藤爸爸app购买了动画版亲子英语，付费249元，平台号称零元学，学习完成返现。2021年11月，完成平台任务后，于2021年11月12日申请了提现，平台受理了，但至今8个多月过去了，排队依旧是1万多号，没有任何进展，提现依旧未

到账，刘女士认为这属于欺诈。刘女士要求立即返还提现金额。

【案例五】虚假营销？“大鹏教育”被指诱导学员贷款报名 事先未告知无法退费

8月9日，河南省黄女士向“电诉宝”投诉称之前是大鹏老师主动加她说可以介绍兼职，但是必须要学习他们相应的课程，黄女士当时觉得他说的挺诚恳的，就付费下单了他们的课程。一共是4100元，黄女士问老师学到什么程度才可以兼职，他说学到一个月就可以了。

黄女士表示，她学到一个月后也没有给她介绍兼职，后来上学了也没时间学。在此期间大鹏教育的老师也给她介绍了一个大师的课程是3600元，当时自己就拒绝了，黄女士说自己是一个学生，没有收入来源，但老师还是让她交钱，还要黄女士办分期，最后在自己明确拒接后老师才罢休。

后来黄女士仔细想了想，觉得这事不靠谱，就找当时的那个老师办理退费，因为她并没有学很多，也没有开始让自己去做兼职。黄女士跟那个老师聊了十几分钟，他就告诉自己现在是不可以退费的，但之前他从来没提过现在是不能退费的。

【案例六】“VIPKID”未经同意讲外教课兑换录播课 退费无人处理

8月11日，消费者叶先生向“电诉宝”投诉称其于2020年5月31日在vipkid购买60节北美一对一外教课，从2021年开始出现无法继续授课，目前还有4000元的北美一对一外教课程没有上完。

叶先生称自己提出退费诉求，但vipkid迟迟不肯退费，未经同意将北美外教课兑换成提前录制好的视频课，没有任何教学效果和实际意义，严重欺骗消费者，侵害了消费权益，多次与客服联系提出退费诉求均未得到回复，一推再推，告诉自己公司倒闭没有人管，叶先生目前诉求退还剩余课时费用。

【案例七】辱骂学员？“对啊网”被指购买课程缺少课时 工作人员不予解决

8月29日，陕西省曹女士向“电诉宝”投诉称其于2021年8月1日在对啊网电商平台官网购买了《注会&初级&学历&实用英语组合》课程，课程费用共计人民币10930元。之后课程学习过程中曹女士发现该课程缺少课时，就给平台反馈。

曹女士发现平台没有客服中心，然后只能给当时报名的工作人员反馈问题，工作人员非但不解决问题，还辱骂她。曹女士表示侵犯了消费者的知悉真情权，安全保障权，公平交易权以及求教获知权。对此，曹女士的诉求是维护她的依法求偿权，要求对啊网退回学费，另外要求辱骂她的工作人员给她道歉。

【案例八】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优这么优惠了。

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该课程的学习方式，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。

【案例九】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）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。



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

我要投诉

电商入驻

投诉指南

电诉宝

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Q3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11日