

2023年度 中国女性网络消费投诉数据与典型案例报告

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：2024年03月06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) 女性用户投诉占比超男性.....	3
(二) 年轻女性维权意识更强.....	错误! 未定义书签。
(三) 退款问题为女性购物吐槽“重灾区”	9
(四) 女性用户投诉金额 500 元以下超四成.....	错误! 未定义书签。
(五) “广浙江”女性投诉用户位列前三.....	错误! 未定义书签。
三、典型案例	9
(一) 数字零售十大典型案例.....	9
(二) 跨境电商十大典型案例.....	15
(三) 数字生活十大典型案例.....	20
(四) 数字教育十大典型案例.....	26
四、关于我们	32
(一) 关于电诉宝.....	32
(二) 关于网经社.....	34

一、报告摘要

临近 2024 年三八“女神节”，女性作为网络消费市场的“主力军”，往往会成为各大电商平台的关注点，如京东、淘宝、抖音、快手等均启动了 38 购物节活动。

当下，女性用户的消费领域不再局限于传统的“颜值经济”、母婴用品、家庭用品等，而是向汽车、酒类等男性聚集度高的行业拓展。消费边界拓宽，反映出女性对多元化、个性化消费需求追求。此外，随着内容平台的崛起，女性也由内容消费者转变为内容生产者，通过分享、种草，形成了具有影响力的营销场域。

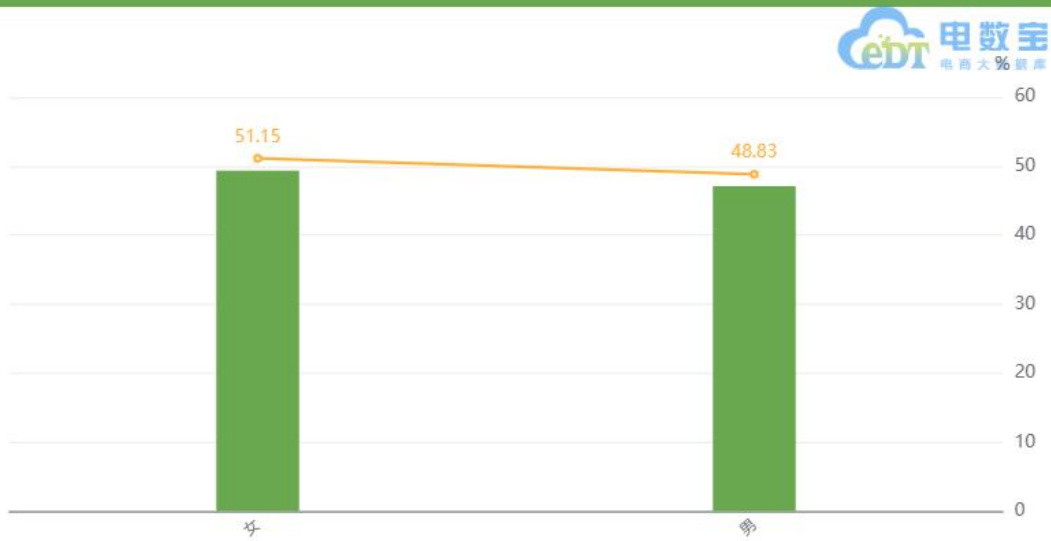
不过，部分女性用户可能会受到非理性消费的影响，盲目追求潮流和热门商品，从而造成不必要的消费以及后续的纠纷。因此，在 2024 年 3·15“国际消费者权益日”来临之际，关注女性用户的消费心理和需求，提高产品质量和服务水平，保障她们的权益和安全十分重要。

在此背景下，2024 年 3 月 6 日，依据国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）2023 年全年受理的全国 237 家互联网消费平台纠纷案例大数据，“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《2023 年度中国女性网络消费投诉数据与典型案例报告》。

二、整体数据

（一）女性用户投诉占比超男性

2023年全国网络消费男女用户投诉占比图

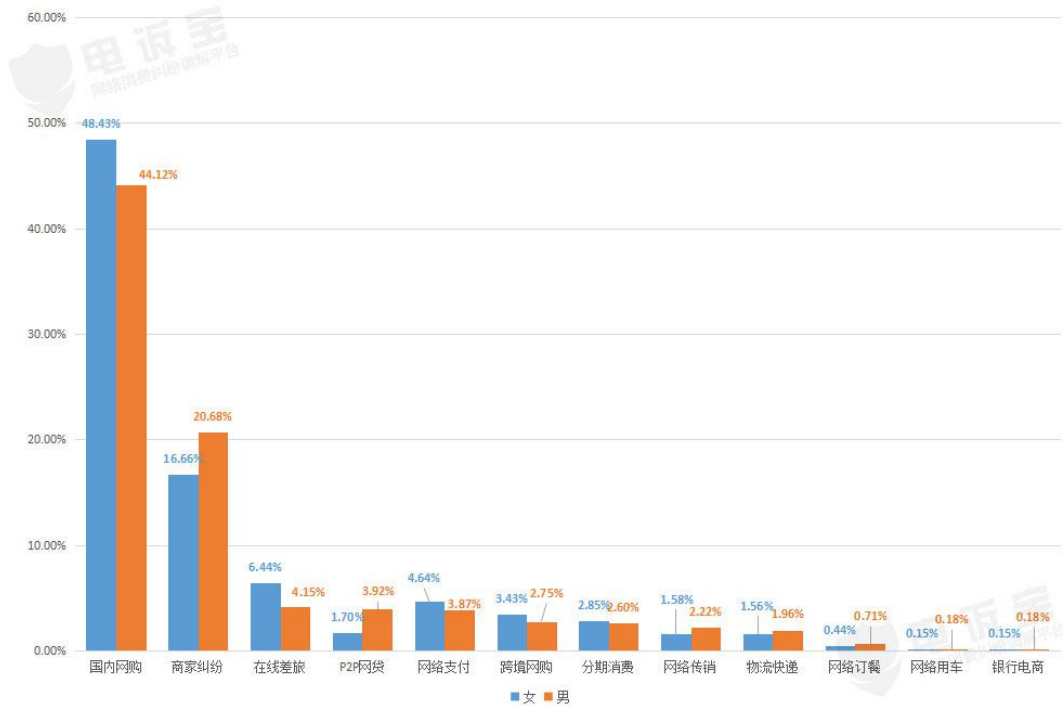


图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据国内网络消费调解平台“电诉宝”受理用户维权案例显示，2023年全年网络消费投诉用户性别占比分别为男性（48.83%）、女性（51.15%）。如今，女性在护肤、美妆、运动、数字产品等消费领域的市场地位越发重要。从年度消费维权数据中也可看出，在女性消费趋势上升的同时，维权意识也不断提升。

2023年各领域消费男女投诉用户分布



图表编制：电数宝

数据来源：315.100EC.CN

通过 12 个网络消费领域中男女投诉用户对比，可看出在国内网购、在线差旅、网络支付、跨境网购、分期消费这 5 个主要领域中，女性用户维权力度更高，其国内网购女性投诉用户达 48.43%，位列第一。

这也能够看出，女性消费者之间更容易形成维权群体，通过社交媒体等渠道分享购物经验和维权经历，相互支持和帮助。这种群体效应可以增强女性消费者的维权力度，使她们更有信心和决心来维护自己的权益。

此外，随着女性消费者在网络购物市场中的地位逐渐提升，电商平台也开始更加重视女性消费者的需求和权益保护。平台可能采取更加积极的措施来保障女性消费者的权益，例如提供更加完善的售后服务、加强商品质量监管等，这也为女性消费者维权提供了更好的环境和条件。

（二）年轻女性维权意识更强

2023年全国女性网络消费年龄段分布



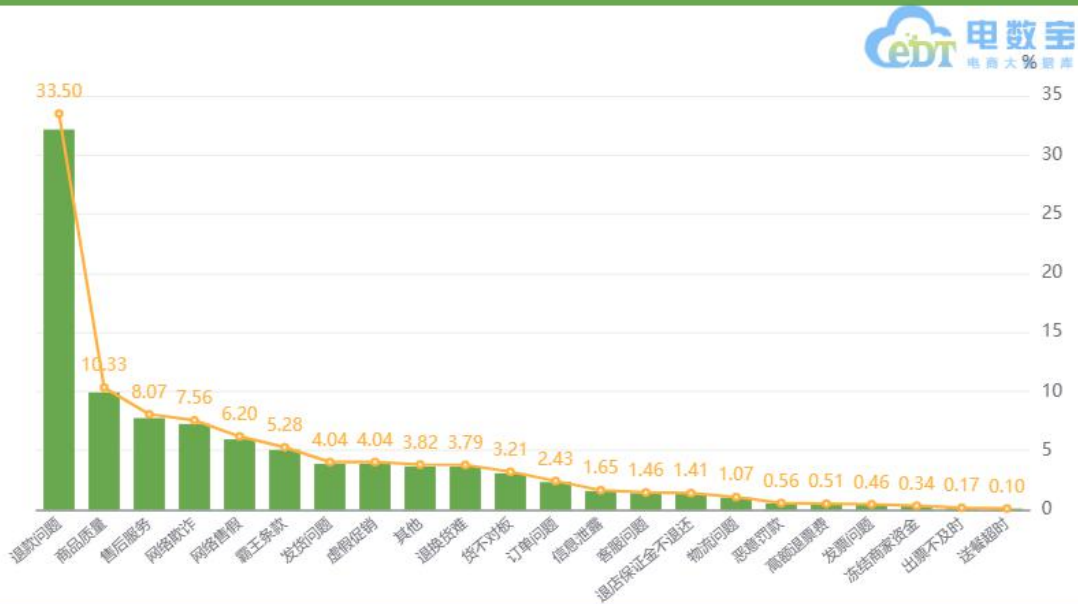
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

2023年全国女性网购消费投诉年龄段分布主要集中在20-30岁（45.42%）、30-40岁（35.72%）、40-60岁（17.63%）、60岁以上（1.24%）。由此可见，80、90后女性仍是当下网络消费的主力军，且维权意识更强。

（三）退款问题为女性购物吐槽“重灾区”

2023年全国女性网络消费投诉问题类型占比图



图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，2023年全国女性网购消费投诉问题类型TOP10为：退款问题（33.50%）、商品质量（10.33%）、售后服务（8.07%）、网络欺诈（7.56%）、网络售假（6.20%）、霸王条款（5.28%）、发货问题（4.04%）、虚假促销（4.04%）、退换货难（3.79%）、货不对板（3.21%）。

（四）女性用户投诉金额500元以下超四成

2023年全国女性网络消费投诉金额占比图



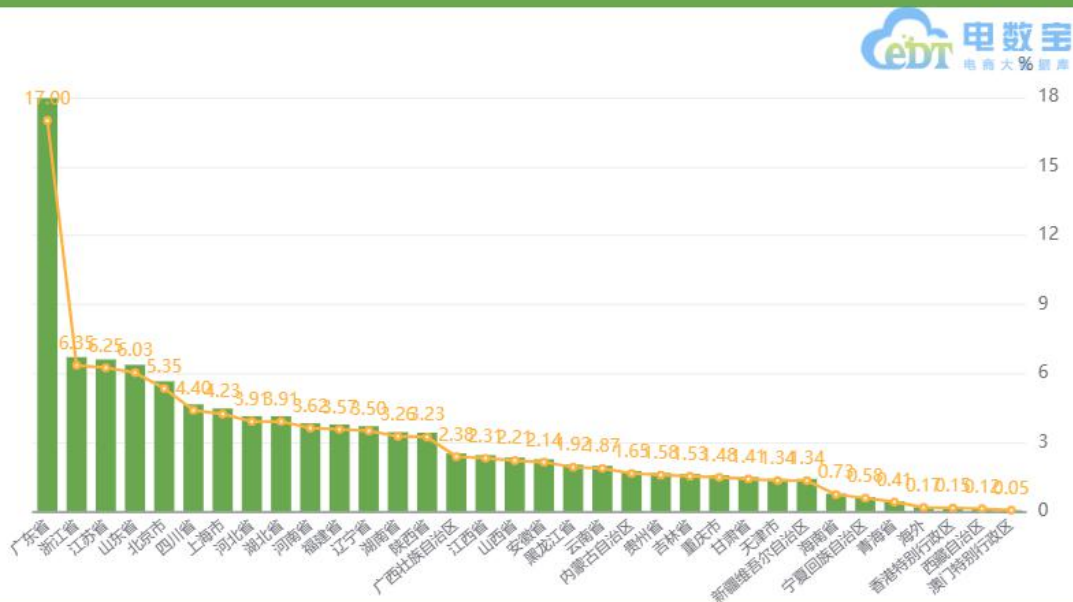
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，2023年全国女性网络消费投诉金额分布主要集中在1000元-5000元（23.73%）、100-500元（23.07%）、0-100元（17.21%）、5000-10000元（10.07%）、500-1000元（10.07%）、10000元以上（6.15%）、未选择金额（9.46%）。

（五）“广浙江”女性投诉用户位列前三

2023年全国女性网络消费投诉地区占比图



图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

同时，“电诉宝”受理投诉用户聚集地区 TOP20 依次为广东省（17.00%）、浙江省（6.35%）、江苏省（6.25%）、山东省（6.03%）、北京市（5.35%）、四川省（4.40%）、上海市（4.23%）、河北省（3.91%）、湖北省（3.91%）、河南省（3.62%）、福建省（3.57%）、辽宁省（3.50%）、湖南省（3.26%）、陕西省（3.23%）、广西壮族自治区（2.38%）、江西省（2.21%）、山西省（2.21%）、安徽省（2.14%）、黑龙江省（1.92%）、云南省（1.87%）。

三、四十大典型案例发布

（一）数字零售十大典型案例

2023 年女性网购在数字零售领域中，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，涉及叮咚买菜、蘑菇街、返利网、微盟、微店、美团优选、美囤妈妈、红布林、闲鱼、小红书。

2023年数字零售女性投诉十大典型案例

投诉时间	投诉平台	投诉案例
1月2日	叮咚买菜	“叮咚买菜”被指配送超时严重 用户要求赔付75%订单金额
2月9日	蘑菇街	用户投诉“蘑菇街”退店申请一个月未处理 联系客服无果
4月10日	返利网	“返利网”被指在淘宝下单后无法返利 消费者要求平台赔偿全部损失
5月18日	微盟	破损快递退回后“微盟”商家 被指以未收货为由两次拒绝退款申请
6月29日	微店	呢大衣变短袖 ? 用户投诉“微店”商家货不对板
8月2日	美团优选	商品为果蔬生鲜类拒绝便退货退款? “美团优选”被指食品未达食用标准
9月10日	美国妈妈	无良商家?“美国妈妈”被指找借口拖延退款
10月24日	红布林	5450元钱包被158元回收? “红布林”被指“耍流氓”
11月21日	闲鱼	恶意拉黑? 用户投诉“闲鱼” 帮助卖家恶意刁难 买家维权难
12月12日	小红书	“小红书”被指强买强卖? 客服站队商家 直接关闭售后订单

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

【案例一】“叮咚买菜”被指配送超时严重 用户要求赔付 75%订单金额

1月2日，浙江省的蔡女士向“电诉宝”投诉称，其于2023年1月2日17:32:37在叮咚买菜购买总计142.97元的商品，订单显示预计送达时间是1月2日18:00-19:00，结果超时半个多小时还未送达，期间蔡女士联系叮咚买菜，客服不作响应，显示排队中，在等待了18分钟后才联系到客服人员。

蔡女士称，客服人员并未给到实际解决方案，且因骑手正在配送中并无退款选项，最后在超时35分钟后，也就是下单后两个多小时才予以送达。蔡女士请求叮咚买菜给予超时半个多小时订单金额75%的赔付，并说明超时原因。

【案例二】用户投诉“蘑菇街”退店申请一个月未处理 联系客服无果

2月9日，吉林省徐女士向“电诉宝”投诉称自己于2023年1月初在蘑菇街申请乐扣乐扣旗舰店的退店申请，后台显示是3-5天处理，已经一个月了，还是没给处理，联系平台客服多次，客服那边也说是催，但是一直没给处理，不处理退店申请，就没办法退保证金。自己希望给退还保证金3W元，希望平台尽快给退还保证金，要不老板会让自己负责。

【案例三】“返利网”被指在淘宝下单后无法返利 消费者要求平台赔偿全部损失

4月10日，辽宁省的李女士向“电诉宝”投诉称，其通过返利网购买淘宝、京东及唯品会平台商品，应该获得返利网平台给予的现金返利，李女士通过返利网APP购买京东和唯品会平台商品所获返利未出现问题，但是，通过返利网平台购买淘宝平台商品时，因无法被返利网自动获取跟单，李女士按照返利网的要求进行返利网APP端订单理赔申请。

申请成功后，在等待返利的期间，返利网平台针对这些订单设置了一个“确认订单”的选项，但这个“确认订单”经常不能正常运行，然而该运行页面的其他选项均能够正常进行，而“确认订单”这一选项在限期内无法被点击确认，因此顾客的申请就会被强制关闭且因超期无法再次申请。

就此类由于返利网系统该功能选项经常性不能正常运行，导致李女士累计100多个订单返利无法进行，损失返利金额124.42元。李女士将此问题反映给返利网平台，工号6149平台专员服务态度非常好，详细了解了情况，并将此特殊情况汇报给其上级领导，但处理结果是平台赔偿30元。

李女士认为，由于返利网操作选项无法在返利网限期内被点击并确认成功，导致返利失败不是顾客一方的因素，这给顾客带来的经济损失应由返利网一方承担。李女士特此诉求，请返利网承担以淘宝订单号3157623720085164124为代表的订单返利损失124.42元。

【案例四】破损快递退回后“微盟”商家被指以未收货为由两次拒绝退款

申请

5月18日，上海市黄女士向“电诉宝”投诉称，其于4月22号左右在微盟直播白米儿专柜购买两件T恤（176元）和骑行裤（199元），收货时发现原包装已损坏，且内部衣物已磨损，故拒收，并原路返回，商家已签收。黄女士称，快递公司在物流过程中报了异常，原因可能是快递过程中卷入运输带造成，物流详情可查。

黄女士表示，这些情况均已和商家解释，但是他以没收到货为由（实际已显示收货），两次拒绝退款申请。黄女士在微盟直播无法再次申请退款，且物流信息不像淘宝可以翻查记录。黄女士表示，如今事情已经过去18多天，和商家联系，他们不回信息，态度恶劣。

【案例五】呢大衣变短袖？用户投诉“微店”商家货不对板

6月29日，广西壮族自治区的秦女士向“电诉宝”投诉称，其于2022年11月下旬在微视频平台购买的衣服，货不对版，秦女士下单的呢子大衣，却给她发一件夏天的T恤，商家还让她自己承担了退货运费。

2022年12月5日退回，2022年12月7日商家签收了，至今一直未退款。侵害了消费者权益。秦女士表示也联系过微店平台，回复就是，已处罚了商家，督促商家退款，说商家账户没有钱，等他们充钱会督促退给我。问处理期限，说会督促，建议她直接打110报警处理。其间也联系过平台，依然是督促，至今没有退款。

【案例六】商品为果蔬生鲜类拒绝便退货退款？“美团优选”被指食品未达食用标准

8月2日，广东省的查女士向“电诉宝”投诉称其于7月31日在美团优选电商平台（陈阿姨便利店提货）购买了两个菠萝蜜，到货后查女士发现果品还未成熟，达不到食用标准，于是拒绝提货，并在平台APP办理退款售后，平台却以商品为果蔬生鲜类拒绝退货退款。查女士再次申请退款，平台以同样理由拒绝。查女士称好不容易打通客服投诉却是机器人，最终未得到任何结果，并认为此种

行为损害了查女士作为消费者的正当权益。查女士希望平台能负起责任，协助办理退货退款。

【案例七】无良商家？“美国妈妈”被指找借口拖延退款

9月10日，江苏省钟女士向“电诉宝”投诉称，美国妈妈不给退款，不管钟女士怎么说对方都找借口拖延，要钟女士提交各项证明。钟女士打电话投诉处理也没处理，等了好几天，每次美国妈妈都说反馈商家，但实际上也没有，就是不退款。

钟女士表示很无语，之前她不论在哪个平台买东西都是可直接退的，美国妈妈却以各种理由不给退，声称七天无理由退款，却也没看到实行。钟女士很困惑，这样的无良商家为什么要存在？欺骗消费者、欺负老百姓吗？

接到该用户投诉后，我们第一时间将投诉案件移交该平台相关工作人员，对方回复称：为保障用户的消费体验，美国妈妈平台敦促商家安排先行退款，并承担运费。后商家电话联系用户多次未果，于是安排短信通知用户处理结果。目前，用户已于12日将产品寄回，退货在途中。后续，收到退货后，商家表示将尽快进行售后审核完与相关退款工作，美国妈妈平台方面也会密切跟进商解的处理进度。

【案例八】5450元钱包被158元回收？“红布林”被指“耍流氓”

10月24日，李女士向“电诉宝”投诉称其于2023年在红布林二手交易网站，以卖家身份寄卖一个全新的miumiu钱包。平台验证后给出公价5450元，9成新，商品在平台仓库。2023年4月28日，李女士进入APP查询情况，下方有一个【寄卖转回收】的按钮，李女士点击该按钮后，发现正常流程大约是先估价→让用户确认价格，以及有专员联系→才确定回收，但是系统却直接进入了回收流程，回收价格为158元。

李女士察觉不对，主动联系客服，表示不接受回收，要转回寄卖模式，客服指导李女士找【残忍拒绝】和【...】的按钮，但是页面没有任何按钮，李女士截图发给客服，客服说帮她后台处理。李女士以为事情解决了，就没在留意。2023

年10月22日，李女士再次进入该APP，惊奇的发现她的钱包被158元的价格回收，并二次售卖。

李女士再次联系客服，对方要求升级软件才能对话，然而李女士升级后以往的聊天记录全都不见了，并且商品的历史操作记录也查不到。李女士认为，这种信息不对称的行为明显是为了抹杀证据，让客户投诉无门。李女士表示，在未得到客户允许的情况下，以及不给客户选择入口的行为，是霸王条款、流氓条款。并称本人联系客服后对方未处理问题，这是不负责任或是压根就是要流氓的行为。

接到该用户投诉后，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。对此，红布林方反馈称：用户问题平台收到后第一时间联系用户处理，正在为用户核实处理中，后续过程有任何问题，可随时联系客服处理。

【案例九】恶意拉黑？用户投诉“闲鱼”帮助卖家恶意刁难 买家维权难

11月21日，江西省徐女士向“电诉宝”投诉称其于2023年10月17日在闲鱼卖家昵称为森林氧吧98那给堂妹购买了一台平板，卖家承诺纯原装自用无拆修无暗病的华为m6平板裸机，付款当天发货了，第二天晚上收到后发现平板有壳套模式、掉电快、百度网页看视频没声音且不能放大播放等问题，重启后看视频没声及不能放大问题解决，感觉这些问题不是很大向卖家反馈后便确认收货了。

第二天卖家给徐女士回复皮套模式问题他忘记告知，然后电量问题是因为电池有虚电，徐女士也不懂但已经确认收货也不好多说什么，就没追究。因为平板掉电快且没有充电器所以第一天晚上及第二天没怎么使用，第三天收到在拼多多平台买的原装二手充电器后给平板充满电。徐女士晚上追剧时平板突然闪屏跳屏，并在平板持续闪屏跳屏期间用手机录下了视频，并联系卖家，卖家让徐女士去店里检查后将徐女士拉黑。

徐女士联系平台，让其出具华为官方检测报告，否则拒绝处理。经过一个月拿到证明拆修过的报告，专员无视拆修无视闪屏跳屏花屏的事实，说卖家发货的图片有拆修痕迹为由拒绝处理并让徐女士提供华为更权威的机构花出具屏跳屏

费非短期存在问题的证明。

【案例十】“小红书”被指强买强卖？客服站队商家 直接关闭售后订单

12月12日，福建省黄女士向电诉宝投诉称自己于2023年11月29号在小红书小小小兰购买的防震器12月1号快递放家门口，本人外出广州回家12月10号才拿到商品并试用，噪音实在太大，要求退货退款，商家已超过7天为由不予退货强买强卖。

黄女士表示，看到商家页面已下架该产品，11号请求平台介入，12号接到平台客服电话，客服站队商家也已超过7天为由不让退，并说补偿自己购物优惠红包等。黄女士不同意，客服态度强硬，电话联系后直接关闭售后订单，投诉无门。

(二) 跨境电商十大典型案例

2023年女性网购在跨境电商领域中，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，涉及宝贝格子、亚马逊、别样海外购、寺库、识季、天猫国际、考拉海购、敦煌网、中免日上、全球速卖通。

2023年跨境电商女性投诉十大典型案例

投诉时间	投诉平台	投诉案例
5月15日	宝贝格子	近一个月未发货？用户投诉“宝贝格子”关闭客服通道 电话无法打通
5月23日	亚马逊	3天差价超800？“亚马逊”被指疑似霸王条款 拒绝退还差价
7月8日	别样海外购	疑似售假？用户投诉“别样海外购”退货商家态度恶劣
8月10日	寺库	“寺库”被指退款申请一年还未处理完毕 用户退款路漫漫
8月23日	识季	“识季”被指售卖商品与实际不符 商家拒绝售后
9月23日	天猫国际	申请退款无果？用户投诉“天猫国际”货物显示已签收实际未收到
10月22日	考拉海购	“考拉海购”被指疑似欺骗消费者 销售商品非官方渠道
10月31日	敦煌网	欺诈消费者？“敦煌网”被指诱导用户购买会员 推诿甩锅拒不退款
12月22日	中免日上	不支持7天无理由退换？用户投诉“中免日上”拒绝解决SK-II差价问题
12月31日	全球速卖通	恶意乱扣费？“全球速卖通”被指罚款力度太重 未提前告知超时后果

图表编制：电诉宝 数据来源：315.100EC.CN

【案例一】近一个月未发货？用户投诉“宝贝格子”关闭客服通道 电话无法打通

5月15日，湖北省肖女士向“电诉宝”投诉称其于2023年2月27日在宝贝格子下单了韩国雪花秀润致焕活肌底精华露，金额249.41元，等待了近一个月未发货，多次试图联系在线客服，发现客服通道关闭，消息无法发送。

肖女士于2023年3月22日申请退款，截止到目前退款还在申请状态，未完成退款，平台电话无法打通。请国家有关部门加强对线上交易平台的监管，增加门槛，保护消费者合法权益。

【案例二】3天差价超800？“亚马逊”被指疑似霸王条款 拒绝退还差价

5月23日，曹女士向“电诉宝”投诉称自己于2023年5月20日从亚马逊海外购平台公司购入富士XS10售价7141.04元（不含税），同年5月23日，富士XS10仅售6255.24元（不含税），差价为885.8元，相差3天，联系亚马逊退还差价，却不予通过，打算取消，重新购买，客服回复取消订单除了扣除邮费，还要扣除税费。

曹女士表示，要求亚马逊退还差价885.8元，理由如下：1、在与亚马逊沟通中，亚马逊客服也清楚国内购物平台京东、淘宝、唯品会都有价格保护，可以退还差价，亚马逊客服人员声称不退，属于霸王条款，欺压消费者。2、因为商品未入关之前要求取消，但是出于亚马逊公司无法及时处理取消，责任费用却由消费者承担，导致无法取消订单，重新下单，无论是中国消费者法七天无理由退换，还是亚马逊在美国30天无理由退换的，都说明亚马逊违法。

最后，出于环保方面想问问亚马逊，明明可以直接退还差价，不用产生物流和包装成本，为什么不能答应消费者的合理诉求？这是本人第一次亚马逊平台购物，带来了十分不愉快的购物体验，亚马逊不尊重中国市场规则，也不尊重中国消费者。

【案例三】疑似售假？用户投诉“别样海外购”退货商家态度恶劣

7月8日，隰女士向“电诉宝”投诉称自己于2023年6月5日在别样平台购买赛琳23号女士黄色小牛皮肩包，花费8265.15元人民币。没有发票，没有价签，没有小票，且盒子字体模糊，于是隰女士怀疑是假货，严重侵害消费者权益。

隰女士，表示前期没有物流状态，后面直接由国内申通物流，历时33天到货，检查发现多处不合理，没有随单信息，没有发票，没有标签，包装过于简陋，虚假订单信息，没有价签的假包。隰女士的诉求是退货退款，商家态度恶劣，不予处理。且请平台关注并监督整改，保护消费者权益，敦促商家诚信经营交易。

【案例四】“寺库”被指退款申请一年还未处理完毕 用户退款路漫漫

8月10日，上海市的王女士向“电诉宝”投诉称其于2022年8月31号在

寺库奢侈品 APP 够买 Burberry 女士浓香水一瓶，金额为 669 元，运费 100 元，总金额 769 元。王女士称下单的平台网店长时间不发货，于是便申请了退款。王女士多次联系平台客服，客服的回应皆为“处理中，请等候”便没有了后续。王女士表示该订单时间已经一年了，该平台还未处理完毕，希望能尽快退款。

【案例五】“识季”被指售卖商品与实际不符 商家拒绝售后

8 月 23 日，黄女士向“电诉宝”投诉称自己于 2023 年 8 月 6 日在识季电商平台购买 Aquazzura 鞋子一双，出现实际颜色与宣传图片不符、尺寸不符、商家提供拒绝售后退换服务的问题。

黄女士认为这侵害了自己作为消费者的知情权和选择权。消费者有权获得真实、准确的产品信息，以便做出明智的购买决定。如果商家提供虚假或误导性信息，消费者可能会购买不符合其需求或期望的产品。此外，消费者在购买后发现产品不符合描述时，应可以行使七天无理由退货权利。黄女士的诉求是退货退款。

【案例六】申请退款无果？用户投诉“天猫国际”货物显示已签收实际未收到

9 月 23 日，广东省陈女士向“电诉宝”投诉称自己在淘宝天猫国际自营全球超级店购买 2 份六瓶装的止咳丸，中通国际物流信息显示 2023. 9. 20 晚上已本人签收。但实际是未接收到短信派送或者电话派送签收通知，也没有找到快件。9 月 21 日陈女士去正常门卫寄放点几次都找不到快件，9 月 22 日早上 8 点多咨询中通物流，天猫店家情况，皆反馈尽快跟进，但都没有给出核实结果，快件在哪里，快递员也没有致电反馈情况。

9 月 23 日陈女士早上联系中通物流投诉专线，反馈加急处理后依旧回复无法确认几时可以送货，或者其他有效处理方案。与此同时，天猫店家和天猫 88vip 客服，都给予无效反馈，无限期的等待他们核实，只有核实了结果才可以同意我的退款处理。

陈女士表示，针对上述中通物流的低效处理和店家客服，天猫 88vip 客服的推诿拖延处理，让消费者权益受到侵害。没有收到货物这么一个事情 2 天也解决

不了，货物显示签收至今第三天，天猫 88vip 客户并没有感受到一点售后跟进高效率服务体验，物流的各种推迟核实，不肯尽快做出决断同意消费者退款的申请，实在让人难以接受。希望平台能协助处理，提醒物流和天猫国际自营尽快做出同意退款处理。

【案例七】“考拉海购”被指疑似欺骗消费者 销售商品非官方渠道

10月22日，高女士向“电诉宝”投诉称自己于18年6月17日在考拉海购购买了新秀丽行李箱，当时说的是10年质保期，现在箱子坏掉需要维修。新秀丽官方免费维修的要求：线上购买的商品，需要提供购买订单，以及是官方授权渠道购买，并且在保修期内才能提供免费保修。

但高女士从官方处得知，考拉海购不是官方授权渠道，需自费维修。而考拉海购的回复是，高女士把保修卡弄丢而无法保修，是高女士的问题。可是新秀丽官方是没有保修卡也可以保修！但考拉海购欺骗消费者，没有告知他们是非官方渠道，导致高女士无法在保修期内免费售后，让我损失了10年质保的利益！我的诉求：1. 他们要付赔偿款，我退商品 2. 与官方渠道沟通，给予我正常的10年免费售后权利。

【案例八】欺诈消费者？“敦煌网”被指诱导用户购买会员 推诿甩锅拒不退款

10月31日，广东省常女士向“电诉宝”投诉称自己于今年7月31日在敦煌网及旗下销售平台深圳市毅菲戈商务科技公司员工欺诈隐瞒故意引导下购买了价值29800元的金骆驼会员，当时说明了想做箱包和饰品类目，但是该员工故意欺骗五点：

- 1、一个店铺只能开一个类目。
- 2、箱包类目需再交5000元准入费和10000元保证金。
- 3、未告知饰品是免费类目，不用交任何会员费就可以做，且故意设置门槛不让做箱包，引导本人选择这个类目。
- 4、该会员包含28000元的广告费，只给本人23000元。
- 5、承诺的全程培训并协助运营店铺，什么时间出单，全部没有做到。

后该用户通过在该公司购买会员的其他消费者和私下联系该公司的其他招商经理证实买了 29800 的金骆驼会员不需要其他隐形费用可以经营箱包+饰品两个类目，且有 28000 的广告费。且是公开透明的。常女士于 10 月 19、10 月 25、10 月 30 日去该公司协商三次，该公司均已各种欺骗手段拒不退款。

1、各种推卸责任，相互甩锅，没人解决事情。2、欺骗常女士说和其签合同的人不是他们公司的员工，后在常女士报警后又承认。3、保证金取消时间各种编造，已向其他招商经理证实年初就已停止了保证金，去协商时先是说 8 月份停止的，后面在派出所说 10 月份，今天协商又变成 7 月份，拒不退款。

【案例九】不支持 7 天无理由退换？用户投诉“中免日上”拒绝解决 SK-II 差价问题

12 月 22 日，浙江省祝女士向“电诉宝”投诉称自己于 12 月 11 日在中免日上平台的日上优选官方商城里购买了 2 瓶 SK-II 的面霜，12 日收到货的。19 日无意看到同样买 2 瓶有送 2 瓶 30ml 的小样。联系客服说不能补赠品，而且该商品是不支持 7 天退换的，说稍后会有售后客服联系祝女士。

祝女士等了一天，没有任何人联系自己。再次找客服，客服就说不能退货。于是我就在微信支付上投诉，中免日上就是回复说订单没差价无异常，也不能退货。祝女士产品没有拆开，为什么就不能退货。在别的平台上都有售后会协商解决，为什么中免日上就只能消费者吃亏？

【案例十】恶意乱扣费？“全球速卖通”被指罚款力度太重 未提前告知超时后果

12 月 31 日，江西省王女士向“电诉宝”投诉称自己作为速卖通的商家，从 12 月 25 日陆陆续续接到超时纠纷的罚款单子，一共有 30 多单。事先未有任何警告违规的通知，罚款力度太重（比如 1 个商品自己卖 100 元，利润 10-20 元，平台按商品的供货价 3 倍罚款，共计 300 元，像这种单子就有 30 多单），估计要罚 6000-8000 元。

王女士表示自己是从今年 5 月份入驻速卖通平台，截止现在都还没有赚到这

么多钱，都要倒贴钱给他们扣。速卖通这种罚款自己不能接受，第一、处罚之前并未有相应的警告，第二、处罚力度太重，一单利润才10-20元，罚款200-300，它怎么不去抢，第三、在自己入驻平台的时候，平台并未告知超时会有任何罚款的条例，也没有与自己签署任何相应的文件。

王女士的诉求：希望电诉宝帮我沟通协调下，这样处罚是否合理，是否过重，现在生意这么难做，这么罚让商家怎么做的下去，钱没赚到还要倒贴钱给平台，这自己接受不了。

(三) 数字生活十大典型案例

2023年女性网购在数字生活领域中，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、去哪儿、飞猪、BOSS直聘、大麦网、Keep、智行、珍爱网、猫眼、走着瞧旅行**。

2023年数字生活女性投诉十大典型案例

投诉时间	投诉平台	投诉案例
4月5日	联联周边游	用户反映“联联周边游”产品到期未消费钱未自动退 退款需扣30%手续费
4月26日	去哪儿	用户投诉“去哪儿”订单不能取消 回应：已成功和解
5月13日	飞猪	“飞猪”自动扣款强制出票？ 客服反复推辞惹不满
7月14日	BOSS直聘	账号永久冻结？“BOSS直聘” 被指“连坐制”永久封禁个人账号
9月4日	大麦网	演出票品不予退货？用户投诉“大麦网” 演出协议违反法律法规
10月22日	Keep	注册即会员？用户投诉“Keep” 未经同意随意扣费致手机停机
11月22日	智行	“智行”未告知情况下擅自购买更贵机票？ 回应：已联系致歉
12月12日	珍爱网	“珍爱网”被指诱导用户充会员 客服不予理睬退款要求
12月16日	猫眼	消费者误买电影票“猫眼” 客服拒绝解决问题惹不满
12月18日	走着瞧旅行	用户投诉“走着瞧旅行” 出尔反尔 承诺退款却额外收取违约金

图表编制：电诉宝
数据来源：315.100EC.CN

【案例一】用户反映“联联周边游”产品到期未消费钱未自动退 退款需扣30%手续费

4月5日，浙江省的梁女士向“电诉宝”投诉称其于2022年12月26日在联联周边游绍兴站购买奈尔宝（2大1小）绍兴喜越两次卡，金额398元，出现退款被收取30%服务费的问题，侵害了消费者权益。

梁女士表述称，买的时候商品写着过期退、时时退。后产品到期后消费者未消费钱未自动退回，找客服退款，被告知平台要收取30%服务费。这是他们的霸王条款，与平台协商无果。消费者未消费平台不但未自动退钱，反而要强制收30%服务费不合理，梁女士的诉求是要求商家全额退款。

【案例二】用户投诉“去哪儿”订单不能取消 回应：已成功和解

4月26日，陕西省的王女士向“电诉宝”投诉称自己在去哪儿平台预订了2023年4月26号入住，2023年4月28号离店的2天九寨沟智选假日酒店两晚，因行程有变，未入住该酒店，已与酒店取得联系可以取消。

但是于4月26日中午1联系去哪儿客服取消订单，去哪儿网客服表示，平台第三方代理不同意取消订单，拒绝退款。王女士表示，根据《中华人民共和国消费者权益法》经营者未按约定提供商品或服务的，消费者有权要求退还预付款余额，并要求依法赔偿损失。王女士认为，去哪儿网利用自身平台霸王规则，在酒店已经同意取消订单的情况下，依旧不肯退款。王女士的诉求是未入住酒店取消自己的订单，进行正常退款。

接到该用户投诉后，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，对此，去哪儿工作人员向“电诉宝”发来反馈称：经核实，消费者反馈行程变更未入住酒店要求取消，平台联系商家，同意免费取消，费用830元已原路退回，消费者认可，和解成功。

【案例三】“飞猪”自动扣款强制出票？客服反复推辞惹不满

5月13日，山东省的林女士向“电诉宝”投诉称其在2023年5月12日8.00-19.30期间，多次查看机票。青岛深圳往返，订票时提示只能支付宝支付。绑定银行卡时候，按照绑定提示输入绑定验证码，以后自动扣款成功，强行出票。

林女士表述称，支付宝与飞猪员工均已经核实，未输入支付密码，未开通免密支付。此情况下客服反复推辞消失，多次联系强迫主动退钱，由消费者本人自己承担损失。期间客服拒绝沟通半夜十二点让等回复等到三点无任何回复。

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，对此，飞猪工作人员向“电诉宝”发来反馈称：关于消费者反馈订单，经核实此单用户和商家已协商一致，消费者认可平台调解结果，达成一致。

【案例四】账号永久冻结？“BOSS直聘”被指“连坐制”永久封禁个人账

号

7月14日，河北的许女士向“电诉宝”反映称自己是一名普普通通的公司招聘人员，一直使用boss账号进行招聘。在2022年突然任职公司被投诉，公司账号冻结，导致自己账号也被连带永久冻结。

许女士称BOSS直聘审核人员只是告知公司被投诉，导致自己账号无法使用，经过多次协调不予解封，具体原因情况也不予告知，导致账号一直不能使用。后本人就把账号注销，于2023年2月离职，重新找到新工作，就重新使用另外手机号注册，但是登陆本人信息，账号就被锁定无法登陆。

许女士表示目前本人不能登陆重新注册boss直聘账号，无法使用BOSS直聘进行招聘，连自己找工作也不能用，且BOSS直聘客服态度强硬，不给出合理解释，无故的封禁账号，许女士认为BOSS直聘的使用属于个人行为，不应该出现连带，导致公司内部员工全部被封。

许女士的诉求是希望解封自己BOSS直聘的账号，BOSS直聘霸王条款已经严重影响到了自己后续的工作，希望有关部门管理一下。

接到该用户投诉后，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，对此，“BOSS直聘”工作人员回复：您好，平台非常重视您的问题，小编已经将您的信息反馈给相关工作人员跟进，稍后工作人员将为您致电沟通，请您保持手机畅通哦。

【案例五】演出票品不予退货？用户投诉“大麦网”演出协议违反法律法规

9月4日，广东省周女士向“电诉宝”投诉称其于2023年8月31日下午17:55购买了五月天2023西安演唱会，之后不想买了，第一时间于服务提供方（即大麦网）联系沟通退款事宜，大麦网给出的答复是基于演出票品特殊性和时效性不予退货。服务提供方认为演出票品不同于可循环销售的普通商品，不适用于七天无理由退换，根据演出票购买协议该演出不支持退换。

对此周女士本人认为：1. 服务方提供方主张的特殊性不成立：该产品非消法

或七天无理由暂行办法等法律法规规定的不适用七日无理由退货规定的商品；2. 服务提供方主张的时效性不成立：演出时间是 2023 年 9 月 10 日，距现在还有 10 天的时间；

3. 服务提供方主张演出票品不适用七天无理由退换的行为违反了《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》第十三条的规定；4. 服务提供方关于演出协议的主张排除限制消费者权利，违反民法典、消法等法律法规规定。

【案例六】注册即会员？用户投诉“Keep”未经同意随意扣费致手机停机

10 月 22 日，湖北省刘女士向“电诉宝”投诉称自己于 2023 年 10 月 19 号小孩在步步高学习机上下载一个打字软件，该平台点进去显示 keep 的广告，要求自己注册登陆，因为现在平台所有的 app 都要注册登陆，自己就登陆了。收到了验证码，点进去登陆突然手机收到短信说是 keep 会员办理成功。

刘女士表示，这个就是欺诈，从头到尾自己没有同意办这个会员，只是正常登陆而且扣费的金额都没有，导致自己手机欠费。刘女士认为这个属于恶意扣款，该软件没有经过同意随便扣，自己连绑定银行卡都没有，直接扣话费导致停机。keep 会员自己至今没有用过，没有授权。切在学习机器的这种安全平台都这样操作实属过份。自己的诉求是退款所有的金额并三倍赔偿。

【案例七】“智行”未告知情况下擅自购买更贵机票？回应：已联系致歉

11 月 22 日，广东省的黄女士向“电诉宝”投诉称其于 2023 年 10 月 4 日在智行平台购入东海航航空公司机票于 11 月 27 日从南京飞深圳的机票，该机票价格为 1030 元。11 月 20 日下午 15:58，发现在航旅纵横平台提醒这个机票订单完成退票，而后发现智行在未告知自己的情况下，重新帮购买了机票，打开之前的退票的订单和重新购买的机票对比价格相差了 472 元一张。

黄女士称自己在智行 app 上购买的机票实付与行程单价格严重不符合，第一时间电话咨询了东海航空公司，那边告知原先订单有行李额度但是智行那边擅自退掉重新购买的机票没有行李额度，在航旅纵横 APP 看到的原先是有额度，现在变成无额度。这也印证了航空公司没有说谎。跟智行平台客服对峙时他们那边说

有额度。

黄女士表示不知道为啥智行会跟其它 APP 和航空公司的口径如此不一致，既然不确定有没有为啥当初要退自己那张票，请问智行平台把自己原本有额度弄成没额度却不告知消费就擅自帮消费者退单重订是什么情况？

接到该用户投诉后，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，对此，智行的工作人员向“电诉宝”发来反馈称：企业已联系消费者致歉，经和消费者沟通，办理机票全退，消费者重新购票，企业承担退票费，消费者接受，达成一致。

【案例八】“珍爱网”被指诱导用户充会员 客服不予理睬退款要求

12月12日，江苏省解女士向“电诉宝”投诉称自己于2023年12月8号29:00购买珍爱网12个月珍心会员后，发现自己不是会员，登录的手机号跟会员没有任何关系。立即要求退款，客服不予理睬后回复无法退款。解女士表示，珍爱网只要登录上去，就要求充会员各种诱导每一步，都会有会员弹跳窗口。不登录的时候，也会给自己发各种会员信息。

解女士是了解过，珍爱网是在全国有影响力的，网络婚恋交友平台，才相信客服按他的提示充了会员。解女士是用现在的手机号跟身份证注册的，充了会员以后才告诉，自己的手机号不是会员。解女士多次联系以后客服就回复了一句不好退款，请求平台给消费者一个合法权益。

【案例九】消费者误买电影票 “猫眼”客服拒绝解决问题惹不满

12月16日，四川省的蔡女士向“电诉宝”投诉称其在2023年12月5号通过拨打电影院客服询问电影问题，而电影院工作人员说出虚假信息，导致购买了电影票。6号早上收到确切消息，知道被骗了，于是向电影院沟通，结果电影院人员让等待，说是猫眼APP的问题，没有正面做出答复，语言含糊不清，同时也与猫眼客服沟通，任然拒绝解决问题，现在要求电影票退款。

蔡女士表示，根据国家广电总局《影院计算机售票软件系统技术规范》的第三部分第4条规定，“售票软件应具有退票功能，并建立相应退票记录。因此，

商家在电影票 APP 上不设置消费者可以退票的权限是涉及霸王条款。霸王条款消费者是可以不予履行的。

【案例十】用户投诉“走着瞧旅行”出尔反尔 承诺退款却额外收取违约金

12月18日，江西省的高女士向“电诉宝”投诉称其于2021年11月22日在走着瞧旅行购买了两张三亚5天4晚旅游卡，当时客服承诺过期未使用退款。2022年4月咨询是否可以退款，客服说不能退，可以延期。拿出21年的截图，客服说过了两年有效期之后可以退。现在卡过期了，找这个客服退款，客服不回微信。

高女士称线上联系商家客服后，一个售后经理联系自己，给出的方案是不退款延期两年或退款扣除支付金额的60%。在这之前，客服没有说过退款要扣费。现在突然告知退费要扣违约金，高女士表示不接受，高女士的诉求是全额退款。

(四) 数字教育十大典型案例

2023年女性网购在在线教育领域中，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，涉及学慧网、兴为教育、帮考网、大鹏教育、恒企教育、尚德机构、潭州教育、高教通、一只船教育、开课吧。

2023年数字教育女性投诉十大典型案例

投诉时间	投诉平台	投诉案例
1月28日	学慧网	网络问题？“学慧网” 被指PC端网站“消失” 负责老师无回应
2月1日	兴为教育	清空所有朋友圈？“兴为教育” 被指老师失联 客服态度恶劣
4月22日	帮考网	缴费后不回复？用户投诉 “帮考网”疑似存骗钱行为
5月13日	大鹏教育	“大鹏教育”兼职成“诱饵” 课程无法观看管理跑路
6月25日	恒企教育	“恒企教育”被指存诈骗行为 退款设置“门槛”不提前告知
8月26日	尚德机构	签署霸王条款？“尚德机构” 被指诱导学员贷款缴纳学费
9月18日	潭州教育	未学习不退费？“潭州教育” 被指诱导学员分期购买课程
10月29日	高教通	“高教通”各种方式诱骗报名 不知情的情况下被办理分期贷款
11月9日	一只船教育	高昂挂靠费？用户投诉“一只船教育” 诱导消费且无法退费
12月20日	开课吧	分期贷款买课却被告知无法学习 “开课吧”被指拒绝退款诱导换课

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

【案例一】网络问题？“学慧网”被指PC端网站“消失” 负责老师无回应

1月28日，吉林省魏女士向“电诉宝”投诉称自己的“学慧网”软件打不开，上不了课。联系老师都没有回应，期间一对一的老师的微信号被不停转移，2022年11月23日与老师还能沟通，到2023年1月份，老师也没有回应了，PC端的网站也已经找不到了。

魏女士表示，最开始是在吉林省白山市的政府公众号上看到了专升本相关信息，觉得可信度比较高，就在2022年6月份找到客服联系到了该学习平台，在平台的催促下，当晚就交了钱，后续也有相关课件与学习资料、习题等。

期间客服一直在变动，导致最开始的聊天记录消失。在今年春节之后，自己就一直没能打开客户端，软件一直告知网络问题，试过很多种网络连接方法，但是都是无法进入，随即联系了负责自己的班主任老师，但是老师并没有回复，截止1月28日，一直都没有回复。

【案例二】清空所有朋友圈？“兴为教育”被指老师失联 客服态度恶劣

2月1日，山东省吕女士向“电诉宝”投诉称自己于2022年11月3日在兴为网校花费19800元报考了药师高效无忧班，后申请退款。现在半个月过去，客服态度恶劣，班主任老师联系不上，并且清空所有朋友圈，更改了在兴为教育APP里所签合约的价格，所有老师都无法联系，承诺给的售后也并没有联系自己。

找到当时的招生老师，询问原因也不回复了，借口就是有的老师请假了。从出成绩到现在半个月过去，一直没上班，出成绩前基本随时都在。包括考完试后也都可以联系上，除了成绩后就找不到任何人了。

【案例三】缴费后不回复？用户投诉“帮考网”疑似存骗钱行为

4月22日，河北省谭女士向“电诉宝”投诉称其于2023年4月21日晚上，通过帮考网老师微信消息发的程序链接，购买了帮考网的课程。缴费后在app内按要求操作后，再发消息就没有人回复了，存在骗钱行为，希望帮考网能把费用退回。并希望平台能严惩曝光他们，以免更多人上当受骗。

谭女士打帮考网电话一直没有打通，在他们的引导下，加了3个所谓老师的微信，目前没有一个人回复消息，打电话也是打不通。希望投诉能有用，298元费用不多，但也要花得有价值，奉劝各位网上听课培训要慎重。

【案例四】“大鹏教育”兼职成“诱饵” 课程无法观看管理跑路

5月13日，广东省的李女士向“电诉宝”投诉称大鹏教育以兼职转钱为诱饵，诱导2022年5月购买课程，说直播课3年有效期，结果10月就不能看直播课，也找不到人去处理这些事，后来说是10月就遭遇大鹏机构经营管理不善倒闭，直播课取消转为录播课，最后录播课也看不成了。

李女士表述称后来甚至联系不到班主任，也联系不到相关学管人员，售卖课

程的人员，才知道已经上当受骗了，同期的有很多学员也是遭遇了同样的情况，现在要求彻查北京知金大鹏教育科技有限公司，并同时要求退还全部费用。

【案例五】“恒企教育”被指存诈骗行为 退款设置“门槛”不提前告知

6月25日，广西壮族自治区的胡女士向“电诉宝”投诉称其于2023年4月25号在恒企教育机构购买了一个为初级会计协议班，考不上就退款的网课课程，现在考不上要求退款该公司以达不到协议条款不予退款。

胡女士表示，电话咨询时全程并未告知协议条款内容（有电话录音为证），购买后的26号能上课了才知道只有几节课是能上的，查询才知道本课程在3月17号已经开课了到现在了，课程已经接近尾声，咨询时也未告知消费者（有电话录音为证）。

5月7号课程结束，有50节课每节课2.5小时，算下来每天都要学13个小时才能把课程学习完咨询时也未知课程安排，6月16号成绩单出来，咨询时说的考不上就全额退款，现在考不上也不退款，沟通几次也不理。综上所述：1. 违反消费者知情权，2. 消费者公平交易权 3. 诱导消费存在诈骗行为。现在该公司踢皮球方式未联系处理事情。

【案例六】签署霸王条款？“尚德机构”被指诱导学员贷款缴纳学费

8月26日，河南省孙女士向“电诉宝”投诉称自己于2018年在尚德机构老师的忽悠下报考汉语言文学专业专升本。报名之前老师说课程简单，考不过可以再考，终身免费学习直播课程，直到考过为止，没有说有服务期限的事情。

孙女士表示自己当时没钱，在老师的引导下在网贷平台，贷款分期缴纳学费。在办理途中，老师指导自己操作一系列的事情（输入个人信息，点确认，输入验证码，人脸识别，点确认等操作），操作完成，中间没有提醒自己阅读服务协议的事情，在不清楚的情况下点了确认，完成了他们所谓的协议（霸王条款），至今未收到纸质的协议。

孙女士表示，现在登陆尚德APP显示服务期已过，需要续费，或者只能看精品课，也就是录播课。自己当时就很生气，之前老师没有和我说有服务期的问题，

上课时班主任老师也没有提醒，现在突然上不了了。录播课功能不齐全，资料都是 2019 年的老视频老资料，不能快进，返回之后再进来就要重新看，找不到看过的记录。

孙女士认为，尚德机构拿这个录好的视频应付学员，想要再次收费赚钱。自己就感觉被坑了，找尚德解决这个问题，售后态度很差，说只能看录播课隐瞒服务期问题导致我没有冻结课程，侵害了我的正常学习的权益，自己现在诉求，给我提供 4 年学习服务（看直播课），中途有事可以冻结课程。

【案例七】未学习不退费？“潭州教育”被指诱导学员分期购买课程

9 月 18 日，河南省冯女士向“电诉宝”投诉称自己刚开始看到潭州教育的彩铅课程很感兴趣，对方先让自己免费试听一下课程，然后就开始诱导自己分期购买课程，刚开始冯女士担心没有时间学习，他们说只要没有开始学习可以终身有效。

于是冯女士于 2019 年 6 月 9 日在淘宝上购买潭州教育的彩铅课程。因没有时间学习，冯女士备注了暂不开课，有老师加冯女士 qq，到现在也没有学习，也没有人联系冯女士退款。冯女士 qq 上添加的老师，包括淘宝上潭州教育客服无一回复。时间过了这么久，网上一查他们竟然被投诉了这么多次。不知道还有没有可能退回钱了。

【案例八】“高教通”各种方式诱骗报名 不知情的情况下被办理分期付款

10 月 29 日，山西省的陈女士向“电诉宝”投诉称其于 2022 年 11 月在手机上浏览了有关学历提升的网站，然后高教通教育机构的销售人员就联系到自己，以各种方式诱骗报考学历，例如明年报考改革，没有高中学历无法报考等手段诱骗报考学历，还说当时有助学金制度，于是就报了名。

陈女士称过了一天就感觉不太对，跟当时让付款的老师申请退费，那个老师推三阻四，说有程序，当时退不了，以各种理由推诿，后续再联系就无人应答。今天才发现他们当时收费还以自己的名义办了分期付款，这个是自己不知情的情况下办理的。

【案例九】高昂挂靠费？用户投诉“一只船教育”诱导消费且无法退费

11月9日，重庆市杨女士向“电诉宝”投诉称其于2020年11月22日，一位一只船老师通过浏览器添加微信，告知杨女士符合国家一级消防工程师的报考条件，且自己单位是国家唯一认可的消协会员单位，师资力量雄厚，预报名即将截止。让杨女士先交500定金，后又交6480元，于是杨女士报名一只船教育的无忧班，告知杨女士3年不过包退。

随后又有老师来诱导消费，他们提供特训班，一周只有两节课。杨女士表示由于自己一直没有时间，既要上班又要带小孩，上课也挺难，于是就没去考试。

杨女士现在咨询老师退费，但对方却要自己提供成绩与当初承诺的不同，当时告知拿到证书可以挂靠单位，一年有10万余。杨女士表示自己现在的诉求就是退费。

【案例十】分期付款买课却被告知无法学习 “开课吧”被指拒绝退款诱导换课

12月20日，黑龙江的刘女士向“电诉宝”投诉称其于2022年3月份在开课吧老师指引下分期付款购买了全媒体运营师的课程，后期通知无法学习考试。多次申请退款，老师推脱没钱不给退，不断的更换老师联系，就是说没有钱，暂时退不了，引导换别的课程。

刘女士称不再相信开课吧，坚持要求退费。可是开课吧老师不回复，删除了自己，现在App平台也上不去，不知道到底什么情况，也不知道该去哪里维权。当时承诺的不考资格证书全额退款的，结果课也上不了，资格证书也考不了，现在人都找不到了。

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。



在线投诉	进度查询	平台登录	
真实姓名*	姓名 <input type="text"/>	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* <input type="text" value="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。

The screenshot shows the website's main content area with a list of complaints and a sidebar. The top navigation bar includes '首页', '投诉榜', '评级榜', '律师团', '报道', and '专题'. A search bar is located on the right. The main content area is divided into sections for '最新投诉', '已移交', '已受理', and '已评价'. Three complaint entries are visible, each with a title, date, and a '未审核' button. The sidebar on the right contains a '我要投诉' button, '电商入驻', '投诉指南', a QR code, and a '投诉榜' section listing various e-commerce platforms like 淘宝, 拼多多, 京东, etc.

(二) 关于网经社

浙江网经社信息科技有限公司拥有 17 年历史，旗下运营：网经社(数字经济新媒体)、网经社电子商务研究中心(智库)、“电数宝”(大数据)、“投融资中心”(FA)、“电诉宝”(C 端)、网盛消费品电商供应链金融服务中心(金融)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，并致力于打造大数据驱动的“领先的数字经济服务商”。

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服务商。

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。

2022年11月23日，国内领先的数字经济服务商“浙江网经社信息科技有限公司”宣布成立“消费品电商供应链金融服务中心”，并发布消费品电商供应链金融解决方案，此举旨在破解消费品流通企业融资难题。



具体服务包括：向平台企业基于网经社数字经济门户、自媒体&社群矩阵、媒公宝（3000人记者库）提供媒体传播业务为核心的品牌服务；向政府机构基于互联网行业内唯一一家国家发改委认定的“一带一路”TOP10影响力社会智库“网经社电子商务研究中心”提供研究资讯为核心的智库服务；向消费品供应链企业基于“网盛消费品电商供应链金融服务中心”提供供应链金融解决方案；向创业公司基于“网经社投融资中心”20000+投资者库提供FA服务。

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《2023 年度中国女性网络消费投诉数据与典型案例报告》”。

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：2024年3月6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)

(16 年沉淀 100 万+条数据覆盖 4000+平台)

(我要投诉)



视频号 (视频号搜网经社)

抖音号 (抖音搜网经社)



网经社小程序码 (微信小程序搜网经社)

