

2022年5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06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	3
(一) 投诉问题类型分布	3
(二) 投诉地区分布	4
(三) 投诉用户性别分布	5
(四) 投诉金额区间分布	6
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	7
(二) 数字生活数据与七大典型案例	12
(三) 在线教育数据与十大典型案例	17
(一) 关于电诉宝	23
(二) 关于网经社	25

一、报告摘要

5月份，疫情防控工作成效明显，上海、北京等地都得到了有效控制，消费趋势回暖。且临近年中，各大电商平台都开始为618年中大促预热，如京东、淘宝、天猫、抖音等，纷纷出台政策扶持商家、让利消费者。5月23日，618预售活动开启，5月31日，618大促全面展开。

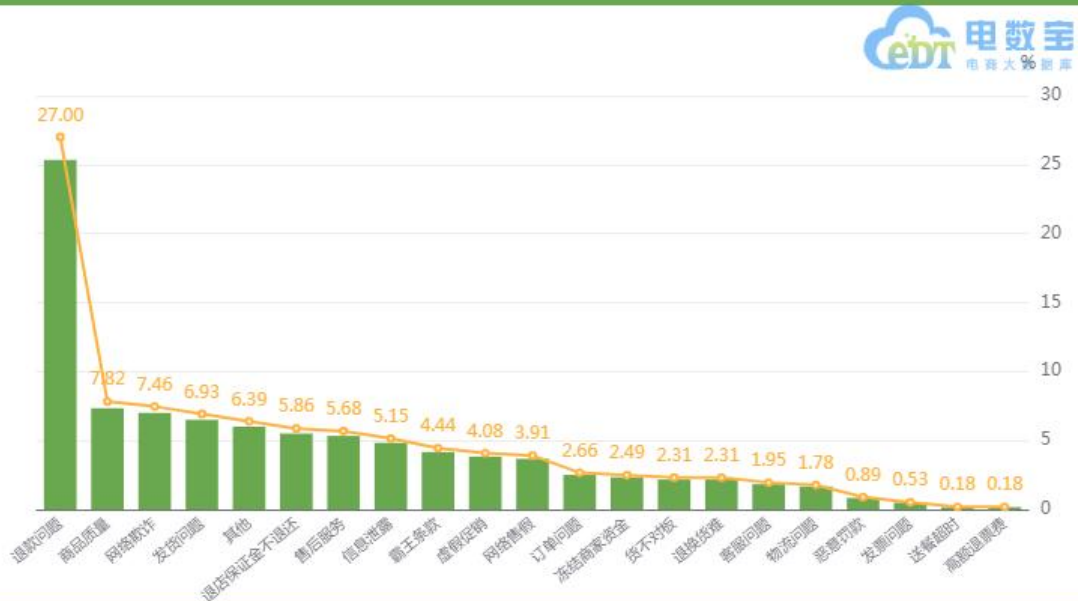
2022年6月6日，依据国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）2022年5月受理的全国107家互联网消费平台纠纷大量案例数据，我国“一带一路”TOP10影响力社会智库网经社电子商务研究中心发布了《2022年5月中国电子商务用户体验与投诉监测报告》。

报告涉及了数字零售（主要集中在**综合电商、二手电商、跨境电商**）、数字生活（主要集中在**在线旅游、交通出行、在线餐饮**）及在线教育等领域。报告公布了《2022年5月全国电商投诉榜》，5月网络消费投诉数据及《数字零售十大典型投诉案例》、《数字生活七大典型投诉案例》和《在线教育十大典型投诉案例》。

二、整体数据

（一）投诉问题类型分布

2022年5月全国网络消费投诉类型问题分布



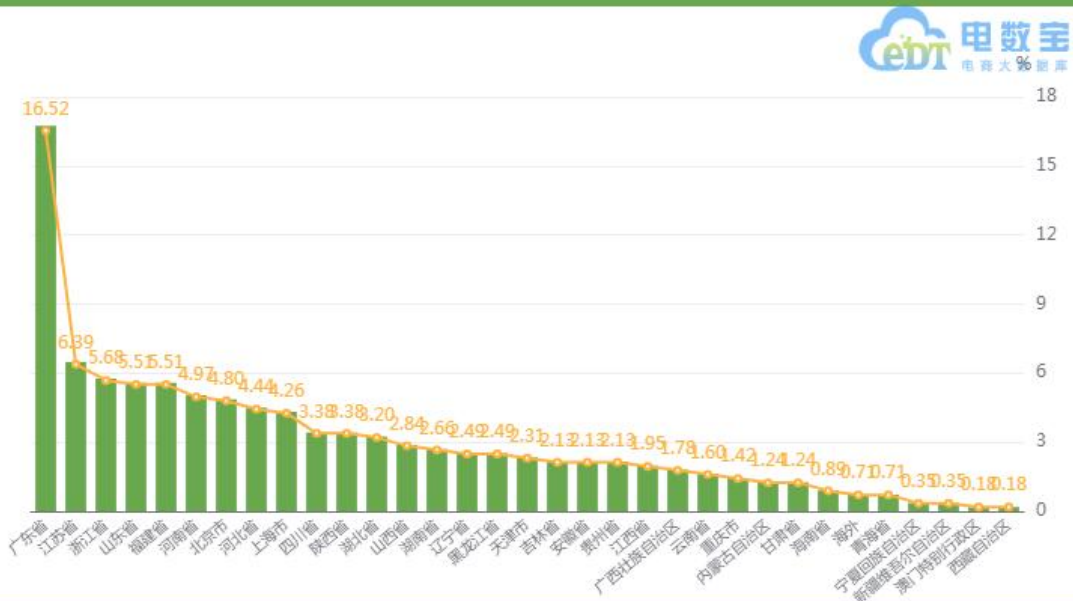
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，2022年5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（27.00%）、商品质量（7.82%）、网络诈骗（7.46%）、发货问题（6.93%）、其他（6.39%）、退店保证金不退还（5.86%）、售后服务（5.68%）、信息泄露（5.15%）、霸王条款（4.44%）、虚假促销（4.08%）。

（二）投诉地区分布

2022年5月全国网络消费投诉类型地区分布



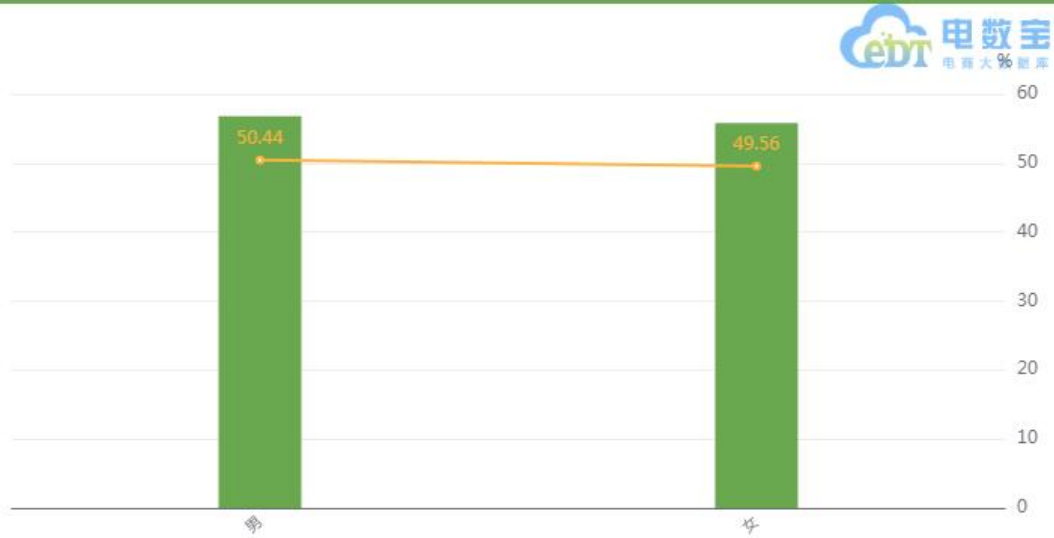
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

5月份“电诉宝”受理投诉用户聚集地区TOP20依次为广东省（16.52%）、江苏省（6.39%）、浙江省（5.68%）、山东省（5.51%）、福建省（5.51%）、河南省（4.97%）、北京市（4.80%）、河北省（4.44%）、上海市（4.26%）、四川省（3.38%）、陕西省（3.38%）、湖北省（3.20%）、山西省（2.84%）、湖南省（2.66%）、辽宁省（2.49%）、黑龙江省（2.49%）、天津市（2.31%）、吉林省（2.13%）、安徽省（2.13%）、贵州省（2.13%）。

（三）投诉用户性别分布

2022年5月全国网络消费投诉类型性别分布



图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，5月份男性用户投诉比例为50.44%，女性用户投诉比例为49.56%。

（四）投诉金额区间分布

2022年5月全国网络消费投诉金额分布



图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，5月份投诉金额分布主要集中在1000-5000元（21.67%）、10000元以上（19.00%）、100-500元（15.81%）、0-100元（14.21%）、5000-10000元（9.59%）、500-1000元（7.82%）、未选择金额（11.9%）。

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5月全国网络消费评级榜中分期乐、苏宁易购、Keep、开课吧、一只船教育获“建议下单”评级；洋码头、天天鉴宝、美团、寺库等获“不建议下单”评级；常青藤爸爸、大鹏教育、有钱花、闲鱼、天猫、转转、微店、店宝宝、淘宝获“不予评级”。

（一）数字零售数据与十大典型案例

数字零售上榜平台有51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
在线教育
跨境电商
产业电商
金融科技
物流科技
- 行业：
全部
品牌电商
社交电商
生鲜电商
二手电商
汽车电商
- 筛选：
2022
5月

1	淘宝	2	拼多多	3	京东	4	苏宁易购
5	寺库	6	抖音	7	闲鱼	8	天天鉴宝
9	洋码头	10	天猫	11	店宝宝	12	微店
13	转转	14	有赞	15	快手	16	红布林
17	微拍堂	18	全球速卖通	19	交易猫	20	天猫国际
21	唯品会	22	微薄利	23	小红书	24	一件
25	妈妈购	26	达令家	27	别样	28	考拉海购
29	途虎养车	30	茅台商城	31	卷皮	32	乐淘
33	微盟	34	i百联	35	特步	36	美国妈妈
37	一品威客	38	识季	39	小年鱼	40	R9377手游网
41	孔夫子旧书网	42	艺狐在线	43	盒马鲜生	44	nice
45	德国BA保镖商城	46	Flowerplus花加	47	花礼网	48	淘粉吧
49	千千惠生活	50	屈臣氏	51	心愿先生		

(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： 淘宝、拼多多、京东、苏宁易购、寺库、抖音、闲鱼、天天鉴宝、洋码头、天猫；

排在第 11-20 名的是： 店宝宝、微店、转转、有赞、快手、红布林、微拍堂、全球速卖通、交易猫、天猫国际；

排在第 21-30 名的是： 唯品会、微薄利、小红书、一件、妈妈购、达令家、别样、考拉海购、途虎养车、茅台商城。

排在第31-51名的是：卷皮、乐淘、微盟、i百联、特步、美国妈妈、一品威客、识季、小年鱼、R9377手游网、孔夫子旧书网、艺狐在线、盒马鲜生、nice、德国BA保镖商城、Flowerplus花加、花礼网、淘粉吧、千千惠生活、屈臣氏、心愿先生。

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，涉及快手、淘粉吧、微店、一件、交易猫、洋码头、孔夫子旧书网、美团优选、美菜网、店宝宝。

2022年5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
5月4日	 快手	“快手”商品因疫情不能正常运输 商家拒绝原价退换
5月6日	 淘粉吧 taofen8.com	“淘粉吧”要求连续刷单被拒 平台不退还本金不回复
5月6日	 微店	“微店”被指以套现为由恶意冻结店铺余额和保证金
5月7日	 一件 源头直购	“一件”被指下单后半年多未收到货 侵害消费者权益
5月8日	 交易猫 jiaoyimao.com	所售账号因买家操作冻结 “交易猫”却让卖家承担所有损失
5月9日	 洋码头	洋码头用户等待两月仍未收货 要求退款却遭拒
5月10日	孔夫子旧书网	消费者投诉“孔夫子旧书网”丢件不处理 联系商家不回复
5月10日	 美团优选	吃出异物？美团优选商品质量堪忧
5月22日	 美菜	“美菜网”被指虚假交易 消费者被“霸王硬上弓”
5月30日	 店宝宝	“店宝宝”被指虚假宣传诱导学员下单 平台态度强硬不退费

图表编制：电诉宝
数据来源：315.100EC.CN

【案例一】“快手”商品因疫情不能正常运输 商家拒绝原价退换

5月4日，河北省的李女士向“电诉宝”投诉称，自己于2022年3月8日在快手电

商雨润九川直播中购买羽绒服，出现了退款难问题。快递因疫情不能正常运输，在四月份快递已被退回发货地，李女士于 2022 年 5 月 4 日与商家沟通退款，商家以平台关闭为由拒绝原价退换。李女士认为商家侵犯她的权益，同时她的诉求是原价退款。

【案例二】“淘粉吧”要求连续刷单被拒 平台不退还本金不回复

5 月 6 日，四川省陈女士向“电诉宝”投诉称，自己于 2022 年 4 月底注册淘粉吧 app 成为用户，该管理员以衣物寄拍为由让陈女士充值成为会员，并在群里面抢单。在 2022 年 4 月 30 日，该平台推出节假日刷单返利活动，管理员让陈女士刷单之后得到返利。陈女士完成 3 单共充值 23000 元之后，该平台又以完成订单时间过长为由拒绝退还陈女士的 23000 元。该平台管理员继续让陈女士充值 16000 之后才可以把之前的钱返还到她的账户上。陈女士以该平台使用霸王条款为由拒绝该要求，至今该平台未做出任何回复，陈女士认为该平台涉嫌电信诈骗。

【案例三】“微店”被指以套现为由恶意冻结店铺余额和保证金

5 月 6 日，福建省郑先生向电诉宝投诉称，5 月 4 日郑先生朋友在店里购买消防设备，想用信用卡支付，就用了微店进行部分的信用卡支付。但是在第二天微店就以店铺存在套现为由冻结了郑先生的账户余额，并要求郑先生缴纳 1000 元保证金，但在交完保证金后还是没有解冻余额。

在郑先生多次线上线下联系到微店客服后，得知平台的申诉部门是无法联系的，也不会联系郑先生。只有自己提交申诉后，通过申诉部分会处理，并且只有 1 次申诉机会，如果申诉不通过也无法再次申诉。郑先生本来就实体经营，微店只是为了方便顾客用信用卡支付，并且都有扣手续费，却在没有任何通知的情况下，随意冻结郑先生的余额，单方面拒绝郑先生的申诉。

郑先生认为“微店”明显在恶意冻结保证金和商家余额，并且保证金页面根本没有退款的按钮，打电话也没办法联系到客服，只能通过其他问题联系不负责申诉类问题的客服，根本联系不到所谓的“申诉部门”。在冻结后微店也没有任何一个客服联系郑先生该怎么解决店铺问题，单纯地冻结用户资金也不给用户申诉的权利和途径。

【案例四】“一件”被指下单后半年多未收到货 侵害消费者权益

5 月 7 日，江西省章先生向“电诉宝”投诉称自己于 2021 年 6 月 13 日在一件电商平台里的冰冰直播间购买了缅甸翡翠原石，但直到现在半年多过去了，章先生还没有收到货，章先生表示这侵害了消费者的权益，他的诉求是退还货款，并请相关部门严惩商家

的欺诈行为。

【案例五】所售账号因买家操作冻结 “交易猫”却让卖家承担所有损失

5月8日，山东省的管先生向“电诉宝”反映，自己于4月22日凌晨0点1分成功出售了一个王者荣耀账号并且已经换绑成功。后来过了一段时间，买家不听交易猫客服的劝告，直接加好友，导致QQ异地登录被冻结。这账号是管先生在闲鱼上购买的，还留有交易记录。

之后买家就找客服申诉，管先生认为责任不应该是他的。而且协商时管先生已经做出退步，表示退他一半钱，责任双方各担一半，也跟专员提交凭证试着申诉。但是交易猫专员后来把钱全判给了买家，还和买家签署了一个不能让管先生知道的条款，现在管先生也联系不上专员，客服不管，管先生的诉求是要求退给他一半钱款，共349元。

【案例六】洋码头用户等待两月仍未收货 要求退款却遭拒

5月9日，广东省的赖女士向“电诉宝”投诉称其于3月10日在电商平台洋码头APP（店名：毛毛美国购）购买了一个包包，等了两个月，物流一直没更新，本来想继续等下去，但现有的包包已彻底无法使用，急需使用的新包又一直不到。赖女士表示经济有限，不可能同时买两个包包，无奈之下选择退款寻找其他渠道重新购买。可电商平台洋码头APP直接拒绝退款，经过多次沟通，依然不同意。现赖女士申请维权，认为该平台已侵犯了消费者的合法权益，要求是原路退回我已支付的全部款项。

【案例七】消费者投诉“孔夫子旧书网”丢件不处理 联系商家不回复

5月10日，江苏省的高女士向“电诉宝”投诉称，自己于4月3日在孔夫子旧书网的金图书屋购买了3本绘本，商家4月14日发货，期间未催促商家发货等问题。5月8日查快递，快递依旧没有物流信息，联系商家，商家一直不回复。订单早就自动确认收货了，联系快递才知道已经丢件了。

快递公司说已经通知商家丢件，但是商家并没有通知高女士。不投诉永远不知道什么时候能收到，也不知道原来快递早就不见了。高女士认为孔夫子旧书网不作为，对商家监管力度不够，甚至认为和商家串通一气白嫖消费者的钱。

【案例八】吃出异物？美团优选商品质量堪忧

5月10日，广东省的张先生向“电诉宝”投诉称其于5月1日在美团优选下单一件牛肉酱共两瓶，随后到货取货成功。张先生吃了一瓶没问题，拆开第二瓶准备夹馒头吃，但发现嘴里有异物，随后吐出，发现两粒小石头，期间有一颗张先生以为是牛骨头，吃下去了，所以准确的说是三颗石子。

张先生表示目前身体无异样，但心理受到伤害，因此提出诉求：1. 根据《食品安全法》第148条，该情形他有权主张退款以及1000元的赔偿。其次，该条法律亦规定首付责任制，接到消费者赔偿要求的生产经营者，先行赔付，不得推诿。经营者和生产者谁最终承担责任与消费者无关。2. 平台下架存在食品安全侵害的商家，消费者同步几个平台同时投诉，以及媒体社交平台曝光，曝光前会提前通知经营平台。诉求内容为赔偿损失，退赔费用。

【案例九】“美菜网”被指虚假交易 消费者被“霸王硬上弓”

5月22日，上海市的柯先生向“电诉宝”投诉称，其于2022年5月21日13时57分在美菜商城APP下单，购买五得利牌5公斤面粉14袋，消费546元。当时商城承诺5月22日19时之前送达，期间货物状态信息一直都正常，显示已经分拣完毕，司机已经配送。但到22日13时，司机突然打电话称购买的东西全部没货，客服会直接退款。柯先生表示不解，明明显示在派送，却突然说没货。

柯先生联系客服，客服说来说去，整体意思就是缺货，需要退款。可是柯先生发现商城依然显示有库存，依然是可以下单的。接着客服直接强制全部退款。柯先生表示很气愤，称他的订单状态居然是交易成功，退款理由居然是重量差异。明明是美菜商城强制退款，但他居然还交易成功了。对此，柯先生认为这是霸王条款，强制虚假交易。

【案例十】“店宝宝”被指虚假宣传诱导学员下单 平台态度强硬不退费

5月30日，上海市石先生向“电诉宝”投诉称自己于2022年5月12日购买店宝宝开店套餐尊享版价值3000元，店宝宝客服没交钱前说不用担心销量，没有第二次收费，老师指导成绩与学员店铺经营好坏挂钩，发了一大堆某学员一天就出了四单，一个晚上就出了三单诱导虚假宣传。

交钱后，石先生发现其货源对比阿里巴巴、淘宝、天猫、京东、唯品会、蘑菇街、拼多多等其它平台没有丝毫竞争力，种类单一，关键是给出的四个货源价，最低的都比别的平台高，至于入门版的价格，再加上上架后要盈利，价格就是比别人高出接近一倍。石先生表示，5月14号到现在一件物品都没卖出去，老师反而天天发消息催交18000元的代运费，石先生投诉平台，但没有就是态度强硬不退钱。

（二）数字生活数据与七大典型案例

数字生活上榜平台有 11 家：

在线餐饮（3 家）依次为：美团、饿了么、幸福西饼。

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

当前位置 > 投诉榜

领域： 总榜 数字零售 数字生活 在线教育 跨境电商 产业电商
金融科技 物流科技

行业： 全部 在线餐饮 在线票务 在线旅游 交通出行

筛选： 2022 5月

1	美团	2	饿了么	3	幸福西饼
---	----	---	-----	---	------

(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。

在线旅游（7 家）依次为：飞猪、如程、青芒果旅行网、联联周边游、携程、骑驴游、走着瞧旅行。



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 在线教育 跨境电商 产业电商
金融科技 物流科技
- 行业： 全部 在线餐饮 在线票务 在线旅游 交通出行
- 筛选： 2022 5月

1	飞猪	2	如程	3	青芒果旅行网	4	联联周边游
5	携程	6	骑驴游	7	走着瞧旅行		

(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。

交通出行（1家）为：智行。



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 在线教育 跨境电商 产业电商
金融科技 物流科技
- 行业： 全部 在线餐饮 在线票务 在线旅游 交通出行
- 筛选： 2022 5月

1	智行
---	----

(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。

在数字生活领域，据“电诉宝”受理用户维权案例，我们从中选取七大典型投诉案例，涉及如程、智行、美团民宿、青芒果旅行网、Keep、飞猪、饿了么。

2022年5月数字生活七大典型投诉案例

投诉时间	投诉平台	投诉案例
5月3日	 如程	用户反映“如程”承诺三个工作日退款一拖再拖三个月未到账
5月4日	 智行	疫情管控无法登机用户投诉“智行”拒绝全额退款造损失
5月4日	 美团民宿	用户反映“美团民宿”虚假宣传押金未退被商家拉黑
5月9日	 青芒果 Qmango.com	“青芒果旅行网”被指拖欠万元房款区域负责人手机为空号
5月12日	 keep	用户反映“Keep”近四个月未到货联系客服只让耐心等待
5月20日	 飞猪 享受大不同	“飞猪”被指因公共安全问题航班取消遭恶意扣费回应：下单前页面有提示
5月29日	 饿了么	用户投诉“饿了么”药房售卖临过期药品平台客服态度恶劣敷衍了事

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

【案例一】用户反映“如程”承诺三个工作日退款 一拖再拖三个月未到账

5月3日，浙江省的李女士向“电诉宝”投诉称其于1月25日通过杭州如程网络科技有限公司平台预定了2月23-25日心沐兰宿特色度假酒店民宿订单，付了2586元订房押金，由于个人原因未能出行，取消订单时系统会承诺三个工作日原路付款银行返还。

李女士称三天后未收到押金退回，联系客服多次一直各种理由搪塞不给予退款，狡辩要等到四月初才能退，在此期间又多次进行沟通，但客服都是搪塞了事或者改为耐心等待的自动回复，一拖再拖已经到了四月底也未退回。

【案例二】疫情管控无法登机 用户投诉“智行”拒绝全额退款造损失

5月4日，广东省的梁先生向“电诉宝”投诉称其于5月3日当天上午，在智行平台上面购买了联程机票从拉萨飞往深圳中转成都的机票，因为当地疫情管控，没有24小时核酸所以不能登机，在机场开具了机场的拒载证明提供给了平台客服，要求那边全额退票，然后再重新购买机票返程。

梁先生称，但是由于平台客服以对应航空公司新出政策因为没有24小时核酸报告被机场拒载的乘客，不允许全额退款为由，不给自己这边办理全额退票，早上买的票到

现在才几个小时，就要承担这个几千块钱的损失，麻烦相关部门介入核实解决问题。

【案例三】用户反映“美团民宿”虚假宣传 押金未退被商家拉黑

5月4日，海南省的毛先生向“电诉宝”投诉称其于5月3日在美图民宿上订购一间民宿，当日12:40下单被告知需要等到16:00左右才可以办理入住，自己15:30左右到达民宿，发现民宿位置偏僻周边没有其他生活配套设施且与网上宣传图片不一致，故要求退款。平台表示当日12:00点后就不可以退款。

毛先生称这个典型的霸王条款，12:40才进行预订，也就是一预订就无法退款。还有商家利用虚假的图片诱导自己进行预订，预订后民宿风格完全不是图片所示。且预订时商家收取押金1000元不给退还，约定5月4日14:00点前退还押金，微信却进行拉黑。后客服告知商家微信限额，目前为止押金还未退还。

【案例四】“青芒果旅行网”被指拖欠万元房款 区域负责人手机为空号

5月9日，山西省的曹先生向“电诉宝”投诉称其于2021年2月份与青芒果平台合作，当时也是别人推荐让上的，从3月份正式运营此平台，期间也有零零散散的订单。但是当2021年底开始打算吧账户里面的结算款提现时发现都是待结账状态，于是紧急的联系相关负责人发现都是空号，电话号码已被注销，包括平台的客服电话都是一直未接通状态。

曹先生表示我们也就是小酒店，经营困难，疫情大环境下，生存本来就困难，现在更是雪上加霜，希望电诉宝平台能帮助追回属于自己的血汗钱。

【案例五】用户反映“Keep”近四个月未到货 联系客服只让耐心等待

5月12日，吉林省的赵女士向“电诉宝”投诉称其在2022年1月8日购买keep大耳狗奖牌，活动因疫情影响快递被退回后送到了深圳且显示已签收，而自己本人在吉林且在深圳无好友、同事。

赵女士称，现在是五月十二日已经四个多月了，疫情缓解快递已开联系客服询问物流信息，想知道到底是是快递被退回还是送错了邮件，客服只让耐心等待，联系物流电话无人接听自己已经没有耐心等待只想早点解决。赵女士希望客服或着物流快递员主动联系自己，能对快递在深圳有个回应并且联系重新派送或者协商退款。

【案例六】“飞猪”被指因公共安全问题航班取消遭恶意扣费 回应：下单前页面有提示

5月20日，黑龙江省的曹先生向“电诉宝”投诉称其于5月16日晚上8点30分18

秒，在飞猪购买自己和妻子两张5月22日牡丹江到福州的机票，显示在青岛转机停两小时，在5月19号晚上接收到青岛到福州航班因公共安全问题，取消航班的信息办理退票业务。

曹先生称，购买牡丹江到福州机票一共付款2556元整，但是在办理退票过程中显示扣除了448元整的手续费。曹先生表示航空公司因为公共安全问题取消了航班又不是因为自己个人原因为什么要扣取手续费呢，飞猪给出的解释是航司扣取手续费，说不是一个航空公司，但是自己没到最终目的地的原因又不在个人而在于飞机取消了。

【案例七】用户投诉“饿了么”药房售卖临过期药品 平台客服态度恶劣敷衍了事

5月29日，湖南省的姜女士向“电诉宝”投诉称其在4月14日在饿了么平台益丰大药房购买了药品陈香露白露片2瓶，当时到货检查了一瓶日期到23年，5月份准备食用此药发现另外一瓶到2022年8月份就到期，也就是说在平台购买的两瓶其中一瓶的保质期只有三个多月就到期，而此近效期的药品药店出售时并没有告知，侵犯了消费者的知情权与选择权，且有诱导消费者的意思。

姜女士称，商家承认了此问题。饿了么介入，但客服一直无法理解自己所陈述的是近效期药品不告知的问题。然后再次要求客服处理此问题，5月28日下午5:51客服再次致电，但并没有任何要听自己陈述问题的意思，直接就说处理方案就是赔偿20元心意红包，没有说对商家有任何处理，且一直打断自己想要陈述问题的话，重复说保持赔偿20元心意红包的方案，姜女士说不能接受，客服就直接挂了电话。姜女士表示投诉饿了么平台客服态度恶劣，敷衍了事，对于存在的问题不进行有效处理。姜女士的诉求是：要求饿了么客服有效处理此次事件。

（三）在线教育数据与十大典型案例

在线教育上榜平台有23家：按投诉量依次为，开课吧、一只船教育、常青藤爸爸、潭州教育、vipkid、对啊网、聚师网、环球网校、阿卡索外教网、掌门1对1、中华会计网校、帮考网、学慧网、嗨学、51Talk、中国会计网、嗨学课堂、平安好学、海风教育、vip陪练、聚师课堂、大塘小鱼、高顿教育。



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 **在线教育** 跨境电商 产业电商
 金融科技 物流科技

行业：
全部

筛选：
 2022 5月

1	开课吧	2	一只船教育	3	常青藤爸爸	4	潭州教育
5	vipkid	6	对啊网	7	聚师网	8	环球网校
9	阿卡索外教网	10	掌门1对1	11	中华会计网校	12	帮考网
13	学慧网	14	嗨学	15	51Talk	16	中国会计网
17	嗨学课堂	18	平安好学	19	海风教育	20	vip陪练
21	聚师课堂	22	大塘小鱼	23	高顿教育		

在线教育领域，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，涉及嗨学网、开课吧、常青藤爸爸、潭州教育、深海教育、vipkid、赛优教育、一只船教育、对啊网、帮考网。

2022年5月在线教育十大典型投诉案例

投诉时间	投诉平台	投诉案例
5月2日	 嗨学	“嗨学网”被指套路消费24h内退款无处理背负几万贷款
5月6日	 开课吧	残疾人士称遭“开课吧”欺骗背上学费贷款无力还款
5月6日	 IUVODAD 常青藤爸爸	家长反映“常青藤爸爸”无诚意提现遥遥无期
5月6日	 潭州教育	用户反映“潭州教育”诱导分期付款申请售后平台形同虚设不作为
5月14日	 深海教育 遇见更好的自己	“深海教育”被指销售人员误导消费者疑似霸王条款
5月16日	 VIPKID 在线英语	家长投诉“VIPKID”直播1对1变录播1对多申请退款被拒
5月23日	 赛优 CHANGE YOU - 改变你自己	用户反映无法参加考试“赛优教育”拒绝退费引不满
5月24日	 一只船教育 JINHE + HENRIFUQIYUWEN	可以报考为假象学员投诉“一只船教育”以高额挂靠费诱导报名
5月25日	 对啊	24h无条件退费形同虚设？用户反映“对啊网”不执行协议
5月30日	 帮考网	学员投诉“帮考网”销售一步步诱导报名私教班当日提退款被拒绝

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

【案例一】“嗨学网”被指套路消费 24h 内退款无处理背负几万贷款

5月2日，山西省的周先生向“电诉宝”投诉称在3月7日夜間，嗨学网的销售人员虚假宣传蛊惑其购买嗨学38120元的网络课程。期间，销售人员不间断打电话干扰自己思路，不给思考时间，致使自己做出了错误判断。在付款时，由于账户资金不足，销售人员又诱导在度小满办理了培训网贷。周先生称当夜10点20左右即表达了想退费的意向，被拒绝。3月8日早上，正式向销售人员提出了退费要求，（不满24小时）但一直未退。当天下午拨打了嗨学的投诉电话，并与当日下午分别在黑猫和12315平台提出了投诉，但一直没有得到解决（不满24小时）。

周先生表示销售人员是北京嗨学卓奥教育科技有限公司的工作人员，合约公司是西安嗨学卓奥教育科技有限公司，授课方为中睿智学（北京）教育科技有限公司。嗨学网

涉嫌虚假宣传、蛊惑消费、诱导培训网贷，特此投诉，坚决要求全额退款，解除合约。希望所有有志青年，好学青年，千万避坑。

【案例二】残疾人士称遭“开课吧”欺骗 背上学费贷款无力还款

5月6日，山西省的耿先生向“电诉宝”投诉称其是一名残疾人，因在家无聊在3月3日前后刷抖音直播看到了可以一元抢购怎么拍摄剪辑抖音短视频，在抢购成功后抖音发短信通知加开课吧老师微信，加上对方微信之后对方说需要缴纳100元抢购课程，学完一个月之后第二个月就可以刷单赚钱。

耿先生称，当时没钱就没有交对方说是名额有限可第二天再去询问有没有名额时对方却改口说是可以0元报名然后关注芝士未来公众号，然后说是可以月月交费每月915元共计1年总金额10980元，之后报名对方其添加班主任微信，加上之后班主任称需要签订一份合同。耿先生表示因当时不懂稀里糊涂的签订了合同，之后第一个月因为资金紧张便询问班主任如果逾期会不会影响征信，班主任说不会的但会有利息每天9.15元。当到了叫第一个月费用时自己筹到了费用交上了。可等学完第一个月之后第二个月问班主任要单时班主任不给然后自己现在没钱交第二个月费用，耿先生说想退课对方却说已过退课期然后问不交费用会不会影响征信对方会影响征信，耿先生怀疑自己被网络诈骗。

【案例三】家长反映“常青藤爸爸”无诚意 提现遥遥无期

5月6日，湖北省的洪女士向“电诉宝”投诉称其于2021年4月11日购买了常青藤爸爸299打卡返现活动，按时参加打卡，打卡成功后点了返现，以为会自动到账，后来过了几个月才想起来查询一下账户没有收到返现款。洪女士表示大约2021年12月份于是去问客服，客服说要排队等待返现，想想也合理，于是按客服说的再次提现，去排队，结果排到2万多号，客服说不知道什么时候会返，然后一直拖着不给。

洪女士称到现在差不多过了半年，自己的号码还是2万多号，洪女士想问问，是不是就是遥遥无期了，按时参加打卡返现能按时返吗？商家的诚信在哪里呢？

【案例四】用户反映“潭州教育”诱导分期付款 申请售后平台形同虚设不作为

5月6日，贵州省的陆先生向“电诉宝”投诉称其于2020年9月在网站上看到潭州教育的宣传，进入后讲课老师先是要求500元预定一个报名位，然后又催促自己使用支付宝分期了6500元购买课程。

陆先生称，刚进入学习时发现全部是录播，并不是宣传所说的真人老师授课，然后找老师退费，直到2022年4月28日潭州教育的后台也未办理退费，并且联系售后后台，后台形同虚设，直到目前为止都没有回复。陆先生的诉求是湖南潭州教育网络科技有限公司退还所支付的7000元费用。

【案例五】“深海教育”被指销售人员误导消费者 疑似霸王条款

5月14日，山东省王先生向“电诉宝”投诉称自己于2019年11月4日在深海教育培训机构的销售人员的误导下向其缴纳注册一级消防工程师（以下简称一消）报名费共计6880元，交费前销售人员告知王先生这个班是三年考不过全额退款，并且销售人员描述一消的含金量及市场需求量，王先生向该销售人员表明其不是本专业的，但是对方告知其满足报考条件。

交了钱后引导王先生在线上开通了一个直播授课，接触后才发现报考一消是需要大专及本科以上学历和相关工作经验七八年才可以，于是王先生找到他们公司理论，他们找各种理由不给其退款，最后他们又说已经开通了课程，要扣2800的开通费，开的发票11月，但他们说课程已经开通了一个月了，又要扣2000多，简直就是霸王条款。

【案例六】家长投诉“VIPKID”直播1对1变录播1对多 申请退款被拒

5月16日，江苏省的马女士向“电诉宝”投诉称其从得到App的其中一个付费课程中了解到VIPKID，经详细了解后，购买其儿童在线北美外教课程。经过多节课程尝试，找到了一位非常合适的外教老师，课程体验很好。

马女士称，2021年8月起，由于众所周知的原因，课程受到影响，起初是周末无法上课，遂于2021年9月向负责课程的老师申请退课退款。期间换了多任班主任，老师一直让转到智学课程，孩子尝试了几节课后觉得不适合。马女士表示当初选中VIPKID就是看中是外教老师一对一教学，现在一直学习录播课程还是一对多，于是自己在2022年1月一直和老师沟通退款问题，回复说转了智学课程不能退款，截至今天课程已停课，VIPKID不同意退款。

【案例七】用户反映无法参加考试 “赛优教育”拒绝退费引不满

5月23日，湖南省的邓女士向“电诉宝”投诉称其于2020年4月在赛优职教育咨询中学教资考试报名问题（当时自己还没有本科学历），客服说可以先报名赛优的教资课程，说只有通过机构才可以报上名个人不能报名等诱导消费，并承诺到时不能参加考试可以退费。

邓女士称，由于当时在参加自考本科考试，期间一直没有听这个课程。现在两年过去，自己的学历还没拿到，教资考试不能参加，因此申请赛优退回部分所缴学费。与客服沟通无果，之后又对接售后，赛优方面以课程时间已过为由，拒绝退费。

【案例八】可以报考为假象 学员投诉“一只船教育”以高额挂靠费诱导报名

5月24日，四川省的王先生向“电诉宝”投诉称其于2021年6月份通过互联网了解消防工程师看到一只船教育并留了联系方式，第二天一只船教育的业务员给自己来电推销课程，并添加微信。后来每天给自己发信息，进行洗脑，以高额的挂靠费诱导报名，在一只船的诱导下，先交了500元审核费，审核一下是否符合报名条件，给出示结果符合报名条件，又交了5860元报名了《注册消防工程师VIP无忧班》。之后7月24日该机构的推销员宣称升级高端班《注册消防工程师三师私塾班》会更好拿证优先挂靠，当日补交13000元。

王先生称，直到21年考试报名失败，且因疫情四川成都取消了考试。之后联系一只船依然诱骗继续学习，并没有提到任何风险。王先生表示，之后发现一只船存在大量欺骗消费者，虚假宣传，证书挂靠来赚取挂靠费本身就是不合法的，同时以一年10几万的挂靠费做诱导，经线上线下查阅咨询本人大专学历非消防相关专业并且不从事消防类工作，是不满足报考条件的。王先生表示，一只船制造可以报名的假象，王先生要求退还所有费用，并曝光谨防他人上当。

【案例九】24h无条件退费形同虚设？用户反映“对啊网”不执行协议

5月25日，贵州省的刘先生向“电诉宝”投诉称其于2022年5月9日晚上9点37分在对啊网购买高薪会计实操高级班（双证书&保证就业）课程，刘先生称该课程有24小时无条件退费协议，课程协议中明确有一条：自您报名时起（付款时间），24小时内无条件退款（但需自行承担教材寄出及寄回的费用）。

刘先生表示看了一下之后，并不喜欢课程内容、方式等，于5月10日中午提出无条件退费，商家拒绝退费，该行为侵犯了消费者公平交易权益，有明确协议而不执行，该行为强买强卖，刘先生的诉求是将对啊网退费。

【案例十】学员投诉“帮考网”销售一步步诱导报名私教班 当日提退款被拒绝

5月30日，贵州省的林女士向“电诉宝”投诉称接到帮考网平台老师电话，声称其在

其平台上的学习进度严重落后，号称要帮自己考过拿证推荐加入私教班。林女士称，期间误导自己几次，第一次告诉考过拿证后再交所需补交的 16800 私教班费用，如果严格按照他们的学习规划执行，拿证没问题，过不了，责任在他们，自己也不需要缴费。等交了 820 元资料费后，又说要分期支付 5 个月，每个月 1000 多，剩余部分考过拿证后一次性交齐剩余费用。

林女士当时不同意，让退资料费，老师一通劝让克服困难，就五个月坚持一下，还诱导用信用卡过支付宝分期支付，手续费他们承担，告诉自己只需要 5000 额度就行，其他的考证后一次补交，于是再次支付 5000 元。

林女士称，等交完 5000 之后又让继续交，说要交后 16800，自己不同意，要求退费，各种推诿，给自己发他们的合同条款，说私教班定金不能退。帮考网平台老师在和自己沟通中，一直在误导诱导，让一步步的交费，并且一开始并没有告诉定金不能退（事先并未告知这 5000 是定金），林女士觉得其存在误导行为，并且在并没有签署而且根本不知道的合同上存在霸王条款，现投诉要求帮考网平台给予退费处理，共计 5820 元（伍仟捌佰贰拾元整）。

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*	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 interface. At the top, there's a navigation bar with '首页', '投诉榜', '评级榜', '律师团', '报道', and '专题'. Below this is a search bar and a '当前位置 > 首页' indicator. The main content area is divided into sections: '最新投诉' (Latest Complaints), '已移交' (Transferred), '已受理' (Accepted), and '已评价' (Reviewed). The '最新投诉' section lists three complaints from different provinces: 福建省 (Fujian), 河南省 (Henan), and 广东省 (Guangdong). Each complaint includes the date, a title, a brief description, and a '详情' (Details) link. On the right side, there's a sidebar with buttons for '我要投诉' (I want to complain), '电商入驻' (E-commerce入驻), '投诉指南' (Complaint Guide), and a '我要投诉' banner with a QR code. Below the banner is a '投诉榜' (Complaint Ranking) section with a table of top 18 e-commerce platforms.

总榜	零售	金融	物流	产业
1 淘宝	2 拼多多			
3 京东	4 联想周边游			
5 唯学网	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3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6月6日

官方公众号 ID : i100EC

(近 40 万电商人都在看!)



网购投诉平台 ID : DSWQ315

(在线网购投诉)



电数宝 (DATA.100EC.CN)

(12 年沉淀 10 万+条数据覆盖 4000+平台)



电诉宝 (315.100EC.CN)

(我要投诉)



网经社小程序码（微信小程序搜网经社）

