



网经社电子商务研究中心
“一带一路”TOP10影响力社会智库



电诉宝
网络消费纠纷调解平台

2022年Q4 中国电子商务用户体验与投诉数据报告

数据来源：



案例来源：



发布时间：2023年01月05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.....	16
（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.....	34
四、关于我们.....	41
（一）关于电诉宝.....	41
（二）关于网经社.....	43

一、报告摘要

2022 年四季度，网络消费氛围火热，“双 11”、“黑五”、“双 12”、年货节等电商大促节日接连不断，消费热度攀升，市场经济向好。此外，临近年底，不少电商平台及地区派发消费券，扩大内需、促进消费。

国家统计局数据显示，1—11 月份，社会消费品零售总额 399190 亿元，全国网上零售额 124585 亿元，同比增长 4.2%，可见网络消费持续回暖。尤其是在 11 月份，京东、淘宝、天猫、拼多多、唯品会、抖音等电商平台“双 11”大促的开展推动经济指数的上升。

在网络消费监管方面，“双 11”前，浙江省消保委联合网经社发布双 11 消费提示，提醒消费者擦亮双眼，避免入坑。市场监管总局在吉林、广东、四川、新疆 4 省区开展消费投诉信息公示试点，强化社会监督。

然而，网络消费纠纷仍未清除，四季度，基于网络消费的退款问题、发货问题和网络欺诈问题占据投诉榜前三。

2023 年 1 月 5 日，依据国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）2022 年四季度受理的全国 169 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 Q4 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**生活服务电商、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 Q4 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》《生活服务电商十大典型投诉案例》《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Q4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32.24%，其余问题类型依次为：发货问题（10.30%）、网络欺诈（10.30%）、商品质量（5.82%）、售后服务（5.58%）、网络售假（4.97%）、霸王条款（4.97%）、虚假促销（4.24%）、其他（3.64%）、信息泄露（2.79%）。

（二）投诉地区分布



Q4“电诉宝”受理投诉用户聚集地区 TOP20 依次为广东省（14.67%）、浙江省（6.54%）、山东省（6.42%）、上海市（5.82%）、江苏省（5.82%）、河南省（5.58）、湖北省（5.33%）、福建省（4.36%）、河北省（4.24%）、北京市（3.88%）、陕西省（3.52%）、湖南省（3.27%）、广西壮族自治区（3.15%）、辽宁省（2.91%）、安徽省（2.67%）、四川省（2.30%）、山西省（2.30%）、江西省（2.30%）、内蒙古自治区（2.18%）、黑龙江省（2.18%）。

（三）投诉用户性别分布



据“电诉宝”显示，Q4 女性用户投诉比例为 53.52%，男性用户投诉比例为 46.48%。

（四）投诉金额区间分布



据“电诉宝”显示，Q4 投诉金额分布主要集中在 1000-5000 元（28.92%）、100-500 元（15.54%）、0-100 元（13.34%）、5000-10000 元（13.16%）、10000 元以上（11.22%）、500-1000 元（8.63%）、未选择金额（9.19%）。

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 Q4 全国网络消费评级榜中：

获“**建议下单**”评级的有：途虎养车、找靓机、红布林、当当、携程、有赞、苏宁易购、帮考网、万师傅、唯品会；

获“**谨慎下单**”评级的有：BOSS 直聘、美团、飞猪；

获“**不建议下单**”评级的有：抖音、开课吧、洋码头、小红书、寺库、国美、分期乐、联联周边游、鲁班到家、对啊网、学慧网、一只船教育；

获“**不予评级**”的有：饿了么、大麦网、拍拍贷、淘宝、店宝宝、别样、交

易猫、转转、识季、天猫、闲鱼、智行、嗨学网、聚师网、尚德机构、骑驴游、腾讯课堂、快手、潭州教育、掌门1对1、阿里巴巴、大鹏教育、潭州课堂、常青藤爸爸、中职通、兴为教育、美团优选、淘特、中免日上、微店、二三良作、中公教育、亿起学。

（一）数字零售数据与十大典型案例

数字零售上榜平台有 67 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”



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 第四季度

1 拼多多	2 淘宝	3 京东	4 抖音
5 有赞	6 寺库	7 快手	8 转转
9 苏宁易购	10 二三良作	11 店宝宝	12 微店
13 闲鱼	14 国美	15 交易猫	16 天猫
17 红布林	18 唯品会	19 美团优选	20 找靓机
21 当当	22 识季	23 淘特	24 阿里巴巴
25 小红书	26 途虎养车	27 孩子王APP	28 小米商城
29 拍机堂	30 微拍堂	31 盒马鲜生	32 小年鱼
33 网易严选	34 年丰大当家	35 千千惠生活	36 朴朴超市
37 孔夫子旧书网	38 瓜子二手车	39 一品威客	40 蝉妈妈
41 孩子王	42 艺狐在线	43 每日优鲜	44 蘑菇街
45 云集	46 i百联	47 爱回收	48 i茅台
49 高汇通	50 兴盛优选	51 多多买菜	52 哔哩购
53 小鹅通	54 趣店	55 万表网	56 猎趣
57 微盟	58 华为商城	59 贝贝(贝店)	60 屈臣氏
61 喵街	62 百丽优购	63 小米有品	64 叮咚买菜
65 一直娱	66 95分球鞋交易平台	67 华硕商城	

投诉量 TOP10 依次为：拼多多、淘宝、京东、抖音、有赞、寺库、快手、转转、苏宁易购、二三良作；

排在第 11-20 名的是：店宝宝、微店、闲鱼、国美、交易猫、天猫、红布林、唯品会、美团优选、找靓机；

排在第 21-30 名的是：当当、识季、淘特、阿里巴巴、小红书、途虎养车、孩子王 APP、小米商城、拍机堂、微拍堂；

排在第 31-67 名的是：盒马鲜生、小年鱼、网易严选、年丰大当家、千千惠生活、朴朴超市、孔夫子旧书网、瓜子二手车、一品威客、蝉妈妈、孩子王、艺狐在线、每日优鲜、蘑菇街、云集、i 百联、爱回收、i 茅台、高汇通、兴盛优选、多多买菜、哔哩哔哩、小鹅通、趣店、万表网、猎趣、微盟、华为商城、贝贝（贝店）、屈臣氏、喵街、百丽优购、小米有品、叮咚买菜、一直娱、95 分球鞋交易平台、华硕商城。

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**爱回收、美团优选、红布林、店宝宝、转转、有赞、国美真快乐、小红书、网易严选、瓜子二手车**。

2022年Q4数字零售十大典型投诉案例

投诉时间	投诉平台	投诉案例
10月12日	爱回收	“爱回收”被指私自拆机恶意压价让消费者承担巨大损失
10月20日	美团优选	“美团优选”被指商品无法送达没有任何通知协商未果平台私自退款
10月24日	红布林	用户投诉“红布林”快递近4000元LV消失以封条完好为由拒不退款
11月2日	店宝宝	宣传与实际不符？用户投诉“店宝宝”老师转变态度快交完入门费后又交钱
11月15日	转转	一意孤行强买强卖？“转转”卖家被指违反发货规范
11月20日	有赞	虚假宣传？“有赞”被指纵容商家欺诈一直推诿不退款
11月28日	国美真快乐	用户投诉“国美真快乐”发货退款均需等待客服搪塞处理
12月10日	小红书	“死无对证”？“小红书”商家被指货不对板消费者协商时发现原链接已下架
12月12日	网易严选	用户投诉被骗购买“网易严选”礼品卡报案申请退款时平台推三阻四
12月13日	瓜子二手车	用户投诉“瓜子二手车”扣除299元复检不愿意发出报告结果

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

【案例一】“爱回收”被指私自拆机 恶意压价 让消费者承担巨大损失

10月12日，江西省芦女士向“电诉宝”投诉称，爱回收未提前告知芦女士的情况下，私自拆机。而且客服明知道拆机前后价格差别大，还在不告知芦女士的前提下拆机，导致芦女士手机回收价格直接下降，芦女士承担巨大损失。

芦女士表示如果提前告知的话就不会回收，并且芦女士的手机除了后盖有问题，就没有其它问题，芦女士也如实填写了。在寄过去之前，芦女士有检测过，不过平台价格更高，就放平台回收。结果突然手机屏幕有问题，有色斑。芦女士表示在其他平台上也看到说爱回收恶意压价，说好好屏幕突然说有色斑，芦女士表示自己有当时发出去之前的照片为证，屏幕没问题到平台之后却有问题了，芦

女士要求按预估价格给她。

上午客服联系芦女士，就一直说理解，去申请，但是没解决说一会回复结果到现在也没有回复。客服和芦女士说拆机不影响机子使用，但他明确地知道拆机会影响价格。芦女士表示下单前到下单成功的全部过程都没有提前说明要拆机，客服说只认可爱回收的认定，私自拆机不告知，然后恶意压价，让消费者无缘无故承担拆机后折半价的巨大损失。

【案例二】“美团优选”被指商品无法送达没有任何通知 协商未果平台私自退款

10月20日，广东省的王女士向“电诉宝”投诉称，2022年9月19日下午15点40分王女士在美团优选上下单，平台显示20号上午11点左右可以送达，等了30多个小时，没收到任何通知，也没收到货。于是王女士找到平台，平台这才说要王女士申请退款。王女士肯定不愿意，没有货的情况没有第一时间通知王女士，最后还是王女士找平台，而且在协商未满意的情况下私自退款。

【案例三】用户投诉“红布林”快递近4000元LV消失 以封条完好为由拒不退款

10月24日，贵州省潘女士向“电诉宝”投诉称自己于2022年10月6号在红布林平台购买了一只LV麻将包，10月17号下午2点17分在菜鸟驿站收到货，打开快递发现是空包，立即联系了客服，客服一直是24小时回复，截至24号，收到两次客服来电。

潘女士表示她这边收到快递时，包裹有些磨损，封条是好的，客服以他们有打包视频，封条完好为由，拒不退款，也不主动和快递公司联系。快递揽收重量显示320g，收到的空盒仅200g，重量不一致，明显快递公司有问题，商家不找快递公司核实，一味找消费者，拒绝退款。

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，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。

【案例四】宣传与实际不符？用户投诉“店宝宝”老师转变态度快 交完入门费后又交钱

11月2日，新疆维吾尔自治区夏女士向“电诉宝”投诉称自己于2022年10月21日在店宝宝平台有个客户让夏女士加她微信说给其解析开店问题啥的，然后夏女士就加了。说了好多还给夏女士看别人开店转的钱，当时觉得特别靠谱，一开始还以为免费，最后说给夏女士开课交钱，然后就选了最低的就是1000元。

交完后给夏女士安排了老师，一开始挺热情的，第三天开始不找自己，还说交完入门费以后不会说再交费啥的。第四天开始那个客户一直给夏女士发需要18000，7000，3000费用的东西，说交了他们就帮自己开店啥的，还说过自己的货特别多啥的。夏女士第三天发现货并不多而且特别少，也赚不到钱的那种还死贵，现在要退款也一直不退。

【案例五】一意孤行强买强卖？“转转”卖家被指违反发货规范

11月15日，广西壮族自治区的包女士向“电诉宝”反映称，其于2022年11月13日01时在转转平台的卖家【牛奶面膜】处拍下 AirPods pro 耳机一副，因个人原因不想要了，于当日02:53申请退款并向卖家解释原因，卖家于当日早7:14回复消息，明确不退回，并于8:30强行发货。期间包女士多次强调不想要了，希望对方拦截快递，避免不必要的损失，但对方多次拒绝并把责任推给第三方顺丰，称已经发货了就退不回了。

在包女士明确即使快递到了也会拒收的情况下，卖家依然消极处理，并声称“那就拖着吧”。顺丰快递揽收员能证明是卖家本人执意要发货，而并非像卖家说的“快递发货了就不能退”。包女士称，自始至终都是卖家执意发货，强买强卖，而包女士申请退款却困难重重。

包女士认为，她在申请退款时还尚未发货，卖家在先看到她的退款申请并拒绝后强制发货，其并非在征得同意后再发货，其行为严重违反了转转平台的发货规范，且该行为导致后续包女士拒收商品的行为，由此产生的相关费用及商品损毁或丢失风险的，均由卖家自行承担，而本合同（订单）应当作退款处理。包女士称，卖家一意孤行强买强卖的行为不应当由她来承担风险和后果，这是不公平、不正当的，包女士要求立马退还本金 560 元。

【案例六】虚假宣传？“有赞”被指纵容商家欺诈 一直推诿不退款

11 月 20 日，湖北省汤女士向“电诉宝”投诉称，2022 年 10 月 31 日有赞商家（深圳市抖虞文化传媒有限公司）在腾讯课堂直播上宣传有周星弛工作资源，在抖音上发一条他给的影视视频就有 150 元保底收入，只要交 2996 元就可以找他拿这个资源。有赞担保，随时可以退款。有赞商家挂了有赞短视频课程链接，汤女士购买课程后商家根本没有周星弛工作室的资源，也不能给她一条影视视频在抖音上发布有 150 元的保底收入。

购买课程当天汤女士找商家退款，商家不回复退款，失联了。汤女士第一时间在微信上投诉这笔有赞订单，有赞客服回复不能强制让商家退款，无权处理退款，叫她自己找商家处理退款。汤女士继续在微信上投诉，有赞都是回复无权处理退款，让她自己找商家退款。

汤女士表示，商家在她购买课程当天就失联，有赞一直推诿，纵容商家欺诈她的钱，不退款。汤女士打了商家注册地的工商电话，海口市场监督管理局回复说公司地址是假的，人联系不上，已经将公司列入经营异常名录。有赞纵容商家欺诈，不退款，一直推诿，已经拖了 20 天了。

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，有赞工作人员向“电诉宝”反馈称：尊敬的有赞用户您好，您可以联系在线客服咨询：反馈您的问题，有赞竭诚为您服务。

【案例七】用户投诉“国美真快乐”发货 退款均需等待 客服搪塞处理

11月28日，天津市的史先生向“电诉宝”投诉称，其于2022年11月11日在国美真快乐 app 平台上购买了一台小天鹅洗衣机，过了好几天仍未发货，只说会催促发货。史先生后来和家人商量退货，再买个能发货的，于是拨打真快乐客服电话要求退款，可是史先生多次打电话对方都是搪塞称加急处理，要等财务那边签字，然而过了这么多天还是没处理。史先生称，4000多块钱对老百姓来说也不是小数了，可是国美真快乐到现在也没退款。

【案例八】“死无对证”？“小红书”商家被指货不对板 消费者协商时发现原链接已下架

12月10日，江西省的王女士向“电诉宝”投诉称，其于2022年12月7日在小红书平台的烟柔旗舰店购买了烟柔 10 排大容量假睫毛，但收到货后王女士发现只有 5 排。之后她找商家客服协商，商家客服狡辩不认。并且王女士所购买的商品链接已经下架，可谓是“死无对证”。

王女士认为，商家的行为属于欺骗消费者，侵害了她的消费者权益，王女士要求商家进行赔偿，并希望平台能够严格审查卖家的产品链接，严厉打击发货产品与链接详情不符的行为。

【案例九】用户投诉被骗购买“网易严选”礼品卡 报案申请退款时平台推三阻四

12月12日，河南省的刘女士向“电诉宝”反映，其于2022年12月10日在网易严选 App 上购买¥500面值的礼品卡，购买礼品卡的原因如下：刘女士在闲鱼 App 上出售闲置物品，有人加她说有需要，对方称刘女士没有签订诚信协议，让她签订。签订协议之前，刘女士的银行卡里需要有 5000 块钱的余额，后来对方让刘女士在网易严选 App 上购买礼品卡，之后刘女士发现自己被骗了。

刘女士联系网易严选客服，客服称已经把她的礼品卡冻结了，需要她出示被

骗证明报案的回执单，刘女士提供给他们后，他们说让刘女士当地公安跟他们对接，对接之后就可以退款。2022年12月12日下午，刘女士称当地警方与网易严选方联系之后，网易严选App的人员推三阻四，不给予处理方式，一直不提退款的事情。

【案例十】用户投诉“瓜子二手车”扣除 299 元复检 不愿意发出报告结果

12月13日，广东省的李先生向“电诉宝”投诉称自己在瓜子二手车上付了订金 2000 元，只退了 1701 元。李先生于 2022 年 12 月 11 号下午 17:55 才支付的订金 2000 元，2022 年 12 月 12 日上午 10:23 申请的退款，就算复检也没有这么快吧，复检结果也不愿意发出，如果别人订了这个车他是不是就可以拿复检报告去给别人，赚了 299 元。要求退还剩下的 299 元，谁的钱都不是大风刮来的。

（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
网络消费纠纷调解平台

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

侵权

投诉

电诉宝

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 进口电商 出口电商

筛选：

2022 第四季度

1 洋码头	2 中免日上	3 别样	4 全球速卖通
5 天猫国际	6 海豚家	7 中邮海外购	8 考拉海购
9 亚马逊	10 熊猫生活	11 虾皮 (shopee)	12 德国BA保德商城

投诉量 TOP10 依次为：洋码头、中免日上、别样、全球速卖通、天猫国际、海豚家、中邮海外购、考拉海购、亚马逊、熊猫生活；

排在第 11-12 名的是：虾皮、德国 BA 保镖商城。

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，涉及铭宣海淘、熊猫生活、亚马逊中国、寺库、识季、海豚家、别样海外购、中邮海外购、德国 BA 保镖商城。

2022年Q4跨境电商十大典型投诉案例		
投诉时间	投诉平台	投诉案例
10月8日	铭宣海淘	仓库偷货？“铭宣海淘”被指提交运单一个月仍未发货多次催促无任何反馈
10月11日	熊猫生活	海外华人投诉“熊猫生活”买100多元螺蛳粉承担7000多天价运费
10月19日	亚马逊中国	用户投诉“亚马逊中国”出售只剩51天过期化妆品申请退款拒不退理
10月31日	寺库	“寺库”被指订单取消三个月不退款客服敷衍不处理
11月5日	识季	“识季”APP被指虚假宣传以次充好售卖二手瑕疵品
11月7日	海豚家	网购欺诈？“海豚家”被指发货后无物流信息未收到货却显示售后审核
11月15日	别样海外购	瓶底印刷不完整？用户投诉“别样海外购”售卖假货不赔付退回商品需自费
11月16日	中邮海外购	报关错误拒绝更改？“中邮海外购”被指故意高报关税且不提供关税发票
12月8日	德国BA保镖商城	“德国BA保镖商城”被指售卖临期化妆品强制关闭用户平台投诉
12月17日	识季	强买强卖？用户投诉“识季”出售商品与订单详情页不符
图表编制：电诉宝		数据来源：315.100EC.CN

【案例一】仓库偷货？“铭宣海淘”被指提交运单一个月仍未发货 多次催促无任何反馈

10月8日，江苏省王女士向“电诉宝”投诉称自己于2022年9月9日在铭宣海淘官网提交了运单，并且支付了运费161元，仓库为日本仓库，本运单货品为咖啡胶囊，货值约320元。但铭宣海淘直到现在，已经一个月了仍然没有发货。

王女士表示，期间通过微信向客服催促了两次，仍然没有发货，客服也没有任何反馈，怀疑是他们家的仓库偷了货，所以一直不发货。诉求是以现金形式退款本单货款以及运费，合计481元，不要退到铭宣海淘的账户。

【案例二】海外华人投诉“熊猫生活”买100多元螺蛳粉 承担7000多天价运费

10月11日，海外的张先生向“电诉宝”投诉称自己于2022年10月8日，在熊猫生活APP上购买零食，付款后发现需承担天价运费，并上网查询此APP口碑，发现受害者众多，大部分在海外不便，于是选择忍气吞声。

张先生表示，这严重侵犯了他的知情权，行为属恶意欺诈，于是取消订单退款。张先生使用支付宝支付，订单取消后，金额未原路退回，反而退到熊猫生活APP账户，并无法提现，性质恶劣。张先生认为该行为严重影响海外华人的爱国情怀，熊猫平台敢这么做，挣这种黑心钱，一定是校验了不会受法律制裁，钻法律漏洞。

接到用户投诉后，我们第一时间将相关投诉转交给平台，对此，熊猫生活平台回复道：您好，您的商品费用已经退回到您熊猫账户余额，提现时间是北京时间周三，在APP--财务管理中申请提现的，并不是不能提现。您的账户余额，已经给您申请提现了，财务人员会在七个工作日内给您返还至您支付宝账户，请知悉。

【案例三】用户投诉“亚马逊中国”出售只剩51天过期化妆品 申请退款拒不退理

10月19日，浙江省钱女士向“电诉宝”投诉称自己于2022年8月21日通过

亚马逊 APP 购买倩碧 72 小时自我修护水嫩保湿霜，9 月 9 日收到后发现生产日期是 2019 年 11 月，离过期只剩 51 天，亚马逊回复因是海外购产品，不能退换，钱女士现要求退款。

钱女士已于 9 月 17 日投诉至 12315，处理单位北京市市辖区北京市朝阳区市场监督管理局。9 月 19 日经审查，符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》规定的受理条件，决定受理，但是 10 月 11 日反馈：商家拒绝处理。钱女士现请求平台履行职责，督促商家退赔损失。

【案例四】“寺库”被指订单取消三个月不退款 客服敷衍不处理

10 月 31 日，北京市的胡女士向“电诉宝”投诉称，8 月 12 日胡女士在寺库平台下单迪奥香水一瓶金额为 729 元，一个月时候发现不发货就选择了退款，三个月过去了还是没有退款，多次打电话协商退款总是拖延敷衍。现在订单已显示取消状态但是并没有退款，胡女士希望平台介入帮处理退款事宜。胡女士还表示因为这个事儿心神疲惫不堪，满是煎熬、焦虑。

【案例五】“识季”APP 被指虚假宣传 以次充好 售卖二手瑕疵品

11 月 5 日，湖南省的李女士向“电诉宝”投诉称，2022 年 10 月 27 日李女士在识季 app 上购买了一款 GUCCI 马衔扣 1955 系列迷你手袋，价值 5867 元。商品在质检过程中指出有明显的人为瑕疵问题，识季提出赔偿 1000 元作为补贴，李女士未同意，客服表示可以重新下单并承诺不会再出现瑕疵情况，并承诺全新正品可放心购买。

于是 2022 年 11 月 1 日李女士重新在识季 app 上再次购买同款类产品，价值 5978 元，并于 2022 年 11 月 4 日下午又收到了质检查出来的人为瑕疵。这很难不让人怀疑识季 app 根本售卖的不是全新正品，而是二手瑕疵品。该款购物软件主打的是海外直邮全新正品这几个字眼，现在却拿二手货品以次充好，过度虚假宣传，欺骗广大消费者，让李女士对他们的货品来源极其怀疑，并且李女士在与

之尝试协调沟通解决问题下，不予理睬，拖延时间，客服搪塞敷衍，态度极其冷漠，辜负了李女士对他们的信任，而且耽误了李女士宝贵的时间，望相关部门解决处理。

【案例六】网购欺诈？“海豚家”被指发货后无物流信息 未收到货却显示售后审核

11月7日，广东省袁女士向“电诉宝”投诉其于2022年10月28号在海豚家网购护肤品一套，到目前为止，没有收到货，平台上显示已发货，但是没有运单号和物流信息，同时平台上还显示这个订单已经在售后审核中。袁女士表示自己根本没有申请售后，多次联系客服，只有机器人自动回复，没有更进一步的信息回复。

袁女士想申请售后，但是售后那里一直显示售后审核中，根本不能进行其它操作，一直就是这样循环，客服就是机器人回复，申请售后就是审核中，按平台上的电话联系，只有语音提示，其它什么都没有，感觉这个平台存在网购欺诈行为。

【案例七】瓶底印刷不完整？用户投诉“别样海外购”售卖假货不赔付 退回商品需自费

11月15日，天津市李女士向“电诉宝”投诉称自己于2022年10月15日在别样的Antalink商家和朋友一起拼团购买两瓶雅诗兰黛眼霜，期间将近一个月才收到货，拿到手后经和之前用过的眼霜作比较后判定这次购买的是假货，然后又去其他APP上鉴定了一下，鉴定结果也是假。

但是李女士表示，别样给出的最后解决方案是让她自费退回到他们的上海货仓。售卖假货不赔付就算了，凭什么还要自费退货。他们还说眼霜是升级新版本，什么版本也不可能出现瓶底印刷都不完整的和之前用过的眼霜质地颜色都不一样。

【案例八】报关错误拒绝更改？“中邮海外购”被指故意高报关税 且不提供关税发票

11月16日，河北省王先生向“电诉宝”投诉称自己的包裹是秋裤，中邮海外购报关填写错误，写成了外裤。经投诉广州海关了解，因为他们填写报关单错误，按照外裤价值600元填写，实际应该按顾客填写秋裤价值300元报关。海关人员告知电话回复应该重新报关，但该快递公司拒不重新申报，他们的错误和拒绝更改使顾客需多付120元关税。

王先生表示，目前等待他们重新报关。以前多次出现此类情况，均认为数额不大未认真，并且他们都不提供关税发票，高度怀疑他们私吞关税。这次较真后，他们故意高报关税，并在协商期间收取仓储费用，目前还在等待他们重新报关的回复，他们已经收取产生了仓储费用。

【案例九】“德国BA保镖商城”被指售卖临期化妆品 强制关闭用户平台投诉

12月8日，浙江省董女士向“电诉宝”投诉称自己于2022年11月15日在德国BA保镖商城微信小程序官网购买lamer面霜，价值1900元。在购买前询问客服商品日期是否会临期的，客服回应日期新鲜。但收货后发现还有7个月过期，客服以不小于6个月为理由推脱责任，并强制关闭董女士在此平台的投诉。

董女士表示，因化妆品类使用时间较久，即使不是保质期六个月内，临近日期也应该给予说明，此为消费者对商品的知情权。因此，她的需求是：1.获得合理的赔偿；2.同时此类踩线违规的平台需给予警告或增加相关日期的保证说明，才能重新上架允许售卖产品。

【案例十】强买强卖？用户投诉“识季”出售商品与订单详情页不符

12月17日，辽宁省郭先生向“电诉宝”投诉称自己于2022年12月12日在识季app上购买了一款Celine AVA标志印花手袋，结果发出的商品却为mini款，但是订单详情页和购买时的商品名称都未标注mini款字样，且当时还有另一款商品明确标注为“Mini AVA印花手袋”。

郭先生向商家要求退款并退货，商家却要求本人出示商品详情页截图作为证据，但商家却早已把商品详情页删除了，这种挂羊头卖狗肉还强买强卖的行为严重侵犯了消费者最基本的权益，郭先生的诉求是要求商家立刻退货退款。

（三）数字生活数据与二十大典型案例

数字生活上榜平台有27家：



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](#)

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](#)
[第四季度](#)

投诉量 TOP10 依次为：联联周边游、美团、智行、饿了么、飞猪、大麦网、BOSS 直聘、万师傅、鲁班到家、携程；

排在第 11-27 名的是：骑驴游、走着瞧旅行、去哪儿、大众点评、高德、58 同城、旅划算、联动云租车、大河票务网、京东到家、同程旅行、侠侣亲子游、58 到家、哈啰出行、彩贝壳、百合网、如程。



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		

1. 生活服务电商

在生活服务电商领域，据“电诉宝”受理用户维权案例，我们从中选取十大典型案例，涉及万师傅、大众点评、美团、58 同城、百合网、BOSS 直聘、饿了么、鲁班到家、大麦网。

2022年Q4生活服务电商十大典型投诉案例

投诉时间	投诉平台	投诉案例
10月1日	万师傅	客户不满意“万师傅”平台却将全部责任推卸给安装人员
10月8日	大众点评	“大众点评”被指恶意诽谤用户收受商家贿赂使用7年的账号遭封号
10月8日	美团	已提前预订“美团”酒店商家拒绝办理入住平台未妥善处理引不满
10月26日	58同城	用户投诉“58同城”套餐体验感极差客服“踢皮球”各种理由不处理退款
11月2日	百合网	前后不一？“百合网”被指疑似欺诈消费者缴费一个月后无法使用
11月17日	BOSS直聘	野蛮性封号？“BOSS直聘”被指进行“连坐制”封号处罚损害消费者权益
12月1日	饿了么	用户投诉“饿了么”超时未送到货客服风轻云淡让取消订单
12月6日	鲁班到家	为安抚客户做处罚？“鲁班到家”被指不处理问题不告知进展
12月13日	大麦网	用户投诉“大麦网”下单后没有任何售后渠道预售期间无法退票
12月21日	万师傅	莫须有？“万师傅”被指师傅三个月未接单却被告知有未完成的订单

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

【案例一】客户不满意“万师傅”平台却将全部责任推卸给安装人员

10月1日，浙江省的李先生向“电诉宝”投诉称自己是万师傅平台一名安装人员，在平台接了一个订单，有个客户现场确认尺寸安装好了又叫移一点点，第二次安装前与客户现场确认尺寸并告知了，移一点点会很容易打爆瓷砖，会在木板上开孔，客户同意并签字了安装协议，结果安装好了又说木板上有孔不好看，所以安装好了不同意给验证码。

李先生称之后一个月内，多次询问商家与下单方（总包），都说再等等，结果客户一个月都不反馈，如实反应给总包，总包给了验证码，结果第二天客户就投诉处理了，李先生表示挣点血汗钱不容易，安装前还沟通好的，安装好了又不

认同，然后商家和总包就把所有责任推给一个安装人员，请问没有这些一线的工作人员，只有客户和商家，平台和总包挣什么钱呢，当然，不要一有问题就把事情全归结与这些安装人员，还有就是平台处理也是一拖再拖，李先生称他是全职，一拖再拖，处理十几天都搞不好，钱也拿不出来，太寒心了。有问题商家和总包不帮忙处理问题，动不动就是投诉，投诉影响太大了！

【案例二】“大众点评”被指恶意诽谤用户收受商家贿赂 使用 7 年的账号遭封号

10 月 8 日，韩女士向“电诉宝”反映称大众点评电商平台在没有任何证据情况下，侮辱诽谤自己私下收受商家贿赂已点评。并无故封掉自己使用了 7 年的账号。

韩女士称依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十四条，消费者在购买、使用商品和接受服务时，享有个人信息依法得到保护的权利。针对大众点评的无端指责，自己提供：就餐证明、消费记录等证据。韩女士表示自己是一名自媒体玩家，为运营账号付出大量心血，此举严重侵害自己的个人权益并侵害了自己的名誉权，现要求大众点评平台对个人进行道歉，并恢复个人账号。

【案例三】已提前预订“美团”酒店商家拒绝办理入住 平台未妥善处理引不满

10 月 8 日，广东省的曾女士向“电诉宝”投诉称其提前通过美团 APP 预定了南京市秦淮区思贤酒店 10 月 4 日-10 月 7 日的房间，到店后被告知无法接待，拒绝办理入住，沟通无果后另行预定其他酒店办理入住。

曾女士而后联系美团平台客服要求处理该事情并赔偿个人损失，美团方判定酒店无责。曾女士表示经过多次沟通均无法达成一致，在此发起投诉。除酒店方责任外，曾女士认为美团平台未妥善处理，未完全履行对合作商家的管理责任，侵害了自己作为消费者的权益，曾女士的诉求是要求平台及酒店方退款并赔偿。

【案例四】用户投诉“58 同城”套餐体验感极差 客服“踢皮球”各种理由不处理退款

10 月 26 日，四川省的任先生向“电诉宝”投诉称在 2022 年 10 月 14 号 58 同城联系自己让办理推销招聘套餐没有办，之后 10 月 22 号在线上办理了 3980 元的活动套餐，在 25 号体验一天，效果不好，体验感极差，且有频繁骚扰电话打入，之后联系要求退费不予处理。

任先生表示之后联系官方，客服踢皮球，期间各种理由借口不给退，没有使用，没有产生费用，合法合规退费，58 霸王条款，期间服务态度与催单成交时态度天壤之别，态度恶劣，并且已经联系诉求两天了一直得不到处理，完全就是骗子公司。

【案例五】前后不一？“百合网”被指疑似欺诈消费者 缴费一个月后无法使用

11 月 2 日，湖北省石先生向“电诉宝”反映称自己于 2022 年 9 月 29 日接到百合网客服电话，说其长期关注他们相亲网，长期消费 38 元套餐，并且在 2022 年 9 月 27 日又缴费了 388 元水晶会员，9 月 29 号中午 12 点之前再办价值 1299 元的套餐就能享受一对一人工服务。

石先生表示，之前说得各种好听，可以单独为他筛选当地县的女会员推荐给他，保证每天推荐 2—3 人，并且都是近期登录的女会员而不是系统几年前的。石先生称其用了不到一个月就用不了，在这期间他们一共就给石先生连线了一个会员，只推荐了一个微信，现举报投诉他们欺诈消费者。

【案例六】野蛮性封号？“BOSS 直聘”被指进行“连坐制”封号处罚 损害消费者权益

11月17日，卢女士向“电诉宝”投诉称北京华品博睿网络技术有限公司旗下boss直聘邀约企业注册后，企业未开展实质性招聘行为，以“账号涉及违规”进行野蛮性封号，而且同一注册地址或同一法人进行“连坐制”封号处罚，此种行为严重损害消费者合法权益。

卢女士表示作为国内代表型招聘服务平台自设“连坐制”、以安全为由设“行业、职业歧视性禁招禁聘”等行为凌驾于国家法律法规之上，但自身却进行简历贩卖和广告虚假宣传，请国家有关主管单位进行驻场调查，确保消费者合法权益受到应有的保护，确保国内人力资源市场健康有序发展，切实为国内促就业保民生做出该有的贡献。

【案例七】用户投诉“饿了么”超时未送到货 客服风轻云淡让取消订单

12月1日，江苏省的石女士向“电诉宝”投诉称自己于2022年12月1日11点下单，随后在快到原定送达时间发现一直显示骑手店内取餐，然后电话商家，商家告知餐早都配好，骑手一直未来，于是电话骑手，骑手此次言语吞吐说啊店家没配好，刚问了商家，早都准备好了，骑手说好的去拿，20分钟后看到骑手已经在附近，几分钟后看显示送达。

石女士表示但此时骑手并没联系，于是打电话过去，骑手开始不说话，后面说没送到，他说你去联系商家吧，追问后，他才说他没去，是站长让他这么操作。然后找饿了么客服，没想到客服云淡风轻让取消订单赔偿15块钱（还是券，并不是现金），难怪他们站长这么肆无忌惮欺骗消费者权益。

【案例八】为安抚客户做处罚？“鲁班到家”被指不处理问题 不告知进展

12月6日，江苏省的刘先生向“电诉宝”投诉称自己于2022年1月10日接了一个安装订单，客户投诉漏水，经过再次上门勘察和给平台反馈，不能完全判定是安装的责任，但听平台客服的口气，是要安抚客户，需要作一点处罚，暂时冻结现金账户，不让提现。

刘先生表示但到目前为止，咨询过客服事情进展问题，一直说向上反馈给答复，没有任何人联系，也不告诉进展。中途联系产品卖家，卖家说公司没有任何联系她，因为保护买家信息，导致现在无法联系买家，平台又不处理，什么进展，没有任何人告知。因为现在没有处理路径，特请贵平台提供援助，在此十分感谢。

【案例九】用户投诉“大麦网”下单后没有任何售后渠道 预售期间无法退票

12月13日，广东省吕先生向“电诉宝”投诉称自己于2022年12月12日在大麦app上购买价值717元票价的薛之谦演唱会门票，因为个人原因买不到往返车票无法前去观看，不能申请退款。

吕先生表示，现在还是在预售期间都无法退款，并且平台没有出具票据，也没有任何影响和损失都无法进行退款，根本就是霸王条款，找客服根本找不到，票据也无法转让给他人观看，没有任何售后的渠道，现在需要进行投诉，申请退款，请尽快帮我处理，给一个合理的解决方案。

【案例十】莫须有？“万师傅”被指师傅三个月未接单 却被告知有未完成的订单

12月21日，内蒙古自治区的任先生向“电诉宝”投诉称自己于2022年6月15日下午16:11通过微信交纳了保证金，根据退还保证金细则，根本没有违反退还的条例，万师傅强行说第三条不合格，有没有完成的订单，都三个月没有接单，哪有没有完成的订单。

任先生表示自己在APP上找来找去根本没有，且自己接的单最清楚，真是莫须有。总客服说按流程操作退款，但平台提示有没有完成订单，真是欺诈行为。且客服连个电话也没有，所有公布的电话全是假的。希望有关部门能清除网络诈骗网站。

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，“万师傅”工作人员发来回复称：经了解该师傅已完结了服务中

的订单成功退还诚信保证金。(如有疑问,请登录万师傅通过人工在线客服咨询。)

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,涉及旅划算、飞猪、联联周边游、骑驴游、侠侣亲子游、走着瞧旅行、智行。

2022年Q4在线旅游十大典型投诉案例		
投诉时间	投诉平台	投诉案例
10月4日	旅划算	“旅划算”被指严重销售误导所述套餐内容与实际不符
10月4日	飞猪	不接车就报警?“飞猪”商家被指要求不合理存在欺诈和威胁行为
10月7日	联联周边游	不退不换?“联联周边游”被指疑似霸王条款申请退款只退80%
11月13日	骑驴游	“骑驴游”被指详情提示不明确因疫情未使用的订单不予退款
11月15日	侠侣亲子游	“侠侣亲子游”被指客服服务态度差误导客户无法索赔
11月22日	走着瞧旅行	用户投诉“走着瞧旅行”退款只能折损退还需扣损60%
11月23日	智行	“智行”被指同意退款后却一直拖延多次联系客服只让耐心等待
12月6日	骑驴游	“骑驴游”被指购买的订单无法预约欲申请退款却无入口
12月19日	飞猪	用户投诉“飞猪”私自退票费用未按照原路返回到个人账户
12月29日	走着瞧旅行	用户找“走着瞧旅行”客服要求全额退款被告知只能退40%
图表编制: 电诉宝		数据来源: 315.100EC.CN

【案例一】“旅划算”被指严重销售误导 所述套餐内容与实际不符

10月4日,广东省的谭女士向“电诉宝”投诉称其于2022年9月29日在微

信小程序“旅划算”上购买了珠海海泉湾 2 个套餐，在购买之前与旅划算客服人员再三确认过套餐内容后再下单，但在 10 月 4 日到达酒店取房后，发现套餐内容与客服人员的说法严重不一致，多次与商家沟通无果。

谭女士表示这种行为存在严重销售误导，导致整天都在为此事与酒店沟通，严重影响时间，心情以及浪费金钱，现烦请相关部门介入处理，全额退还 2 个套餐款项合计 2576 元，恳求相关部门协助，盼处理，谢谢。

【案例二】不接车就报警？“飞猪”商家被指要求不合理 存在欺诈和威胁行为

10 月 4 日，上海市的董女士向“电诉宝”投诉称自己于 2022 年 9 月 30 日通过飞猪平台向海南玖捌陆租车专营店租车一辆，通过支付宝付全款 1116.5 元，使用日期是 10 月 1 日至 10 月 5 日。于 10 月 1 日下午在三亚凤凰国际机场停车场与商家接车时，因车辆不满足接车条件，没有接车。已向飞猪投诉，飞猪不退款。

董女士称商家通过各种语言与行为明示与暗示威胁消费者购买附加的商业保险，因有国内外各平台租车经验，不愿意购买附加商业险，造成商家不悦。租用车辆车况极差，即使停车场环境昏暗，仍显示几乎每个面都有刮蹭或凹槽碰撞痕迹等，不满足接车条件，不敢接车。

董女士表示油箱为空，要求消费者接车后出停车场自行加油，因此消费者不能立即使用租车服务，不满足接车条件，若消费者还车时油箱为空，消费者另需支付商家加油服务费，属于霸王条款，商家合同不规范，要求消费者按手印，商家留了“阿 x”小名。董女士表示不愿接车，商家威胁打 110，更不敢接车。商家交车迟到，全程交涉用时超 1 小时，严重影响行程。诉求：根据《消费者权益保护法》第四十九条，商家有欺诈和威胁行为，要求退一赔一。

【案例三】不退不换？“联联周边游”被指疑似霸王条款 申请退款只退 80%

10月7日，江苏省荆女士向“电诉宝”投诉称自己于2022年10月2日购买联联周边游的奈尔宝秋冬畅游2次卡价值398元的订单，因为南京疫情和个人安排不准备后期消费，故申请退款。荆女士表示，平台条约描述不退不换违反消费者权益法，应属于无效条款，客服沟通后说只退80%，本人认为不合理也不接受，但后续客服不予处理说平台的退款条件就是如此，荆女士诉求是申请全款退还。

【案例四】“骑驴游”被指详情提示不明确 因疫情未使用的订单不予退款

11月13日，广东省的陈先生向“电诉宝”投诉称自己于2022年5月14日在骑驴游平台购买（【惠州】五月无加收，268元抢南昆山养生谷5房温泉别墅！泡私家温泉+BBQ+K歌+打麻将，Patty聚会开起来！）套餐，价格266元。由于目前疫情形势紧张，根本无法使用该套餐，现申请退款，结果客服告知一旦购买不可退款，但是在付款界面看不到任何不可退款的提示，后来客服说在详情页面有一行小字提示才看到。

陈先生认为详情页面内容非常多，不可退款提示不够明确，且付款界面也没有任何提示，所以自己在购买之后一直认为未消费都可退款，所以希望骑驴游能给退款。

【案例五】“侠侣亲子游”被指客服服务态度差 误导客户无法索赔

11月15日，福建省的陈先生向“电诉宝”投诉称自己于11月8日通过侠侣亲子平台购买了一箱水果猕猴桃送人，11月12日咨询客户说未收到，打电话咨询客服说在物流信息到广东滞留，11月14日晚上收到，物流配送6天，易烂水果放6天会是什么新鲜度，这个不用多说明吧。

陈先生称水果属于易烂食品，快递逗留那么多天水果新鲜度下降，买的是绿芯猕猴桃，收到已经烂2个，其它已经都黄了，已知广东疫情严重，为安全快递包装就没带回去，水果烂的拍了一张照就扔了，其它黄的就算了，客服无理由要买家提供物流包装单号，还要坏果放在物流包装上面拍照，因收货人信息不是

下单人，故无法查询到快递信息，这就是误导客户无法索赔，坏果还要一直让人保留，一个平台对购买水果监管到这样，服务霸王条款，客服态度差。

【案例六】用户投诉“走着瞧旅行”退款只能折损退 还需扣损 60%

11月22日，福建省的陈女士向“电诉宝”投诉称自己于2021年六月份在微信小程序上消费了599元了购买此卡，看起来是挺不错的，动了想去的念头，之后疫情反反复复，到现在没有去成。决定今天联系客服退款，客服因为说疫情原因，时间可以延期到2024年，拖着也不是个办法，还是决定退款。

陈女士称客服表示要扣除百分六十，就很离谱，疫情当下，连生存都成问题了，希望能帮忙处理，妥善解决这件事情吧。麻烦你们了，希望疫情能早点结束！

【案例七】“智行”被指同意退款后却一直拖延 多次联系客服只让耐心等待

11月23日，四川省的庞先生向“电诉宝”投诉称自己于2022年11月21日在智行火车票APP购买了12月11日从哈尔滨太平机场到成都天府机场的机票。然而因为疫情原因，学校把放假时间提前到了11月26日，所以不得不退票，学校给开出全额退款的证明。提交了证明学生证一卡通还有学校的证明材料。

庞先生表示智行同意全额退票，但是一直拖延退款。不停的给人工客服打电话，表示已经全额退票，但让耐心等待退款。然而眼看放假时间就到了，智行不退款，现在没钱买票，即使不停的催促，这都3天了，依然没有退款的消息，还是让耐心等待，真的没时间等了！

12月14日，上海市的朱女士向“电诉宝”投诉称其于12月10日在彩贝壳购买了几张游玩票，金额 $148+9.9*4=187.6$ 元。因疫情联系商家退款，且已告知自己目前核酸异常，产品均购买未使用，商家不予退款，还称做好个人防护，阳性也可游玩。烦请协助联系退款，谢谢。

【案例八】“骑驴游”被指购买的订单无法预约 欲申请退款却无入口

12月6日，广东省的莫女士向“电诉宝”投诉称自己于2022年7月15日在骑驴电商平台抢购了美的鹭湖公寓2房1厅5次卡，有效期一年，除节假日，平日周末不加价，购买之后发现几个月都无法预约，只有节假日得加收500元的房源，平日及周末都是灰色的，根本无法预约。

莫女士表示此订单房源与销售内容严重不符，霸王条款，想申请退款，但发现没有退款入口，售后服务等待也非常久，这个是完全不合理的，严重影响消费者的心情，侵害了消费者的权益，特此申请骑驴游平台全额退款。

【案例九】用户投诉“飞猪”私自退票 费用未按照原路返回到个人账户

12月19日，辽宁省的张先生向“电诉宝”投诉称其在飞猪购买的机票，在不知情的情况下被私自退票了，但退票费直接到了他们平台账户，一直没到个人账户，这事儿飞猪平台没有提前发过一条信息，没有一个通知，还是通过南航公众号发现的这个问题，这算什么性质，这算盗窃。退票需要个人同意，需要个人验证相关信息。

张先生表示私自处理个人财物，并且退票费没有按照原路返回到个人账户，觉得这种行为非常可耻。如果一直没有发现这个问题呢，如果数额巨大。反映问题后到现在近一个月了，依然没有退票费，太放肆了，不管如何处理，这处理方式很无语。同时，这事儿涉及个人信息安全问题，请问是否可以起诉。

【案例十】用户找“走着瞧旅行”客服要求全额退款 被告知只能退40%

12月29日，广东省的何女士向“电诉宝”投诉称自己于2021年3月3日在微信公众号的推送中无意中看到走着瞧售卖云南时光旅游卡，后进入了微信群，在微信群通过链接购买了2张云南时光旅游卡，1张599元，有效期2年。上个月找到走着瞧客服要求全额退款，被告知说只能退40%，要扣60%。其间从没预约过出游，所以说也没有产生什么费用的问题，制作2张卡的费用怎么就要扣60%，

这也太夸张了。

何女士表示这是霸王条款，购买的时候店家又没有说明不能退款，只是一直强调是限时特价卡，当时还真以为是特价，但这两年看到走着瞧微店一直都是挂着 599 一张卡，这算什么限时特价。忽悠人来的。现在要求全额退款却只能退 40%，真是太坑了，和明抢一样。真希望这个平台能帮忙消费者退回全额。

（四）数字教育数据与十大典型案例

数字教育上榜平台有 42 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	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 ▼	第四季度 ▼				

1	大鹏教育	2	一只船教育	3	腾讯课堂	4	开课吧
5	帮考网	6	亿起学	7	对啊网	8	学慧网
9	潭州课堂	10	尚德机构	11	潭州教育	12	嗨学网
13	中公教育	14	兴为教育	15	环球网校	16	聚师网
17	掌门1对1	18	中职通	19	常青藤爸爸	20	高顿教育
21	深海教育	22	小叶子陪练	23	恒企教育	24	升学教育
25	简学优课教育	26	51Talk	27	大塘小鱼	28	众趣教育
29	中华会计网校	30	有道精品课	31	思鑫诚禾	32	师育学大
33	高教通	34	思维时代教育	35	芸学教育	36	掌门优课
37	VIPKID	38	鹰视在线教育	39	中安建培	40	英孚教育
41	河小象	42	青雨教育				

投诉量 TOP10 依次为：大鹏教育、一只船教育、腾讯课堂、开课吧、帮考网、亿起学、对啊网、学慧网、潭州课堂、尚德机构；

排在第 11-20 名的是：潭州教育、嗨学网、中公教育、兴为教育、聚师网、掌门 1 对 1、中职通、常青藤爸爸、高顿教育；

排在第 21-30 名的是：深海教育、小叶子陪练、恒企教育、升学教育、简学优课教育、51Talk、大塘小鱼、众趣教育、有道精品课。

排在第 31-42 名的是：思鑫诚禾、师育学大、高教通、思维时代教育、芸学教育、掌门优课、VIPKID、鹰视在线教育、中安建培、英孚教育、河小象、青雨

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，涉及学慧网、一只船教育、尚德机构、开课吧、聚师网、深海教育、大塘小鱼、帮考网、小叶子智能陪练、掌门1对1。

2022年Q4数字教育十大典型投诉案例		
投诉时间	投诉平台	投诉案例
10月6日	学慧网	违约金高达80%？用户投诉“学慧网”交完钱半年无人理睬致其错过报名时间
10月12日	一只船教育	拿证后挂靠每年躺赚5万起？学员反映要求“一只船教育”退款无人处理
10月24日	尚德机构	“尚德机构”被指各种引诱学员交费报名后至今也无老师联系指导学习
11月3日	开课吧	用户投诉“开课吧”老师变更后全部失联联系客服态度极其恶劣
11月10日	聚师网	用户投诉向“聚师网”多次申请退款无果老师与客服均联系不上
11月15日	深海教育	教学方式与介绍不一致？“深海教育”被指存在欺诈行为
11月24日	大塘小鱼	用户投诉新东方旗下“大塘小鱼”误导消费两万多APP已无法登录
12月5日	帮考网	报私教班能保过？“帮考网”被指存在欺骗行为并未发放保过试题
12月13日	小叶子智能陪练	霸王条款？“小叶子智能陪练”被指以购买七天后退款为由收取高额违约金
12月15日	掌门1对1	“掌门1对1”被指将用户课时刷完疑似侵犯个人隐私信息
图表编制：电诉宝		数据来源：315.100EC.CN

【案例一】违约金高达 80%？用户投诉“学慧网”交完钱半年无人理睬 致其错过报名时间

10月6日，辽宁省张先生向“电诉宝”投诉称自己于2022年3月9日在学慧网购买本科学士学位课程，当时要求他用支付宝分期付款，然后交完钱后告诉张先生10月份才可以参加考试，一直到9月份，当时联系张先生的老师辞职了，

又找不到新的老师，后期才知道这位老师只是负责销售的。

因为没人告知张先生，导致其错过了报名时间，当张先生联系客服要求退费后，告知他只能退 1208 元。当时全部交了 6586 元，什么也没干，就告知其要扣除新生注册费 988 元，违约金 1317 元，已推送课时费 3073 元。而且退款时限还需要 120 个工作日。

【案例二】拿证后挂靠每年躺赚 5 万起？学员反映要求“一只船教育”退款无人处理

10 月 12 日，广西壮族自治区的刘女士向“电诉宝”投诉称自己于 2021 年 7 月 28 日在抖音平台的广告中刷到河南一只船科技有限公司业务员袁松沛的视频电话，以考证过后可以帮找公司挂靠消防证每年 5 万起的利益诱导购买 7281 元的 VIP 包退费班。

刘女士称其说要是不够钱可以做花呗分期慢慢还，说了一个多小时。当时被她忽悠脑子一热，就扫码付款了。期间一只船的王主任和另一个主任加微信，然后一直推荐有压密题目，过的概率相当高，虽然也有心动，但是出于真的没有钱了，就没有买。现在不想考了要求退费，然后客服就各种不回复，打电话也不接，客服电话又一直打不通，刘女士觉得自己被骗了！

【案例三】“尚德机构”被指各种引诱学员交费 报名后至今也无老师联系指导学习

10 月 24 日，广东省的赵先生向“电诉宝”投诉称自己于 2020 年 7 月 7 日在尚德花费 12680 元报名，首付 1100 元，后在销售员诱导下在百度有钱花贷款，报名前各种承诺，各种营销套路诱使催促交费，报名后听了几节课，感觉不是那么回事，加上时间和工作也对不上，选择暂时休学。

赵先生称一直到现在未有老师联系指导学习，也不知道怎么学，不管不问，交那么多学费全靠自学成才，加上这期间身份信息泄露，总是接到声称“尚德退

费”的诈骗电话，导致身心俱疲，现在只要求一条，退学费！

【案例四】用户投诉“开课吧”老师变更后全部失联 联系客服态度极其恶劣

11月3日，山西省的李女士向“电诉宝”投诉称自己于2021年10月9日购买了开课吧游戏动漫场景班的课程，并承诺学完课程保存一年的回放，由于是学生没有额外的钱，所以通过芝士未来分期缴费6980元，2022年7月25日收到班主任变更的消息，变更后所有老师都联系不上。

李女士表示2022年8月份的时候收到课程变更的问题，要去另一个软件看课程，但下载另一个软件之后里面是没有课程的，于是通过联系开课吧软件里面的客服帮开通课程，之前由于忙毕业设计学完实战项目就没有再学习剩下的课程，所以准备通过回放继续学习没有学完的课程。

李女士称几次联系客服无果，帮开通的完全和之前学习的不一样，而是东拼西凑的只有几分钟的视频，打了客服电话，态度极其恶劣，不解决问题只是说了句已帮开通相关课程就挂断电话，此时意识到被骗了。现向开课吧申请退还学费6980元，并同意退费后自动解除学习关系，关闭所有正式课的学习权限。

【案例五】用户投诉向“聚师网”多次申请退款无果 老师与客服均联系不上

11月10日，新疆维吾尔自治区的阿女士向“电诉宝”投诉称自己于2022年10月4日在武汉聚师线上教育培训科技有限公司购买价值2069元的网课，内容与宣传的完全不符，申请退课不给退。销售的老师不回微信，不接电话，客服也联系不上。

阿女士称10月22日，新疆发出公告因为疫情取消考试，跟销售的老师又一次提出退课退费，都不考试了，用不上了想退课退费，等明年如果安排考试，就跟你重新购买课程，人家就是不搭理。

阿女士表示无奈之下，在黑猫投诉，第二天客服联系，态度很差，让撤销投

诉，只退不到一半的课程费，说不管同不同意也只能退这么多，然后挂完电话再也找不见人了。到现在一分钱没退。

【案例六】教学方式与介绍不一致？“深海教育”被指存在欺诈行为

11月15日，江苏省的许女士向“电诉宝”投诉称自己于2021年10月29日在京东深海云教育专营店购买了人力资源管理师中级，由于其教学方式与给当时介绍的时候不一样，并不适用。多次找对方公司退学退费用，对方公司声称一直在走流程，截止目前还未给具体的答复。

许女士表示她的诉求是退还80%费用，但是对方迟迟不给处理，一直拖延，当时让报名的时候讲的头头是道，说服务怎么怎么地，从报名到现在也没人联系，只有不停的推销课程，速成班啥的，再交一笔钱加入速成班，可以快速的考试通过，这不是欺诈性行为吗，当时推的时候为啥都不说。

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，深海教育工作人员向“电诉宝”发来反馈称：亲爱滴同学，已经收到您的反馈，这边将第一时间发给客服相关部门，请不要着急，千万不要着急，一切问题客服人员都会为您解决。

【案例七】用户投诉新东方旗下“大塘小鱼”误导消费两万多 APP 已无法登录

11月24日，湖南省黄女士向“电诉宝”投诉称，2019年下半年-2020年下半年，大塘小鱼的各类吸引眼球的宣传以及承诺课程永久学习，让自己在一年多时间屯了大塘小鱼各类包括图书包等永久课程，总共花费两万多。因为购买时孩子刚出生，课程还从未学习过，现在APP已经打不开，登录不进去，学习不到任何课程了，强烈要求退款。

【案例八】报私教班能保过？“帮考网”被指存在欺骗行为 并未发放保过试题

12月5日，山西省的裴女士向“电诉宝”投诉称自己于2019年11月28日购买帮考网消防资格证书考试课件，购买金额3480元，后帮考网销售人员武老师再三鼓动并承诺报私教班能保过，有试题，并让听了宿老师的课件，同时声称考试试题也是宿老师出题。

裴女士表示后于2019年12月24日又购买私教班课购买金额16320元，款付完后，宿老师的课件就看不到了，给的是基础课件，后又联系老师因年纪大了记不住，后期也没有收到任何保过的试题，因无奈放弃考试，联系他总回避不直接回答，再后来联系电话打不通，发信息不回，这种行为纯属欺骗。

【案例九】霸王条款？“小叶子智能陪练”被指以购买七天后退款为由 收取高额违约金

12月13日，上海市的吴女士向“电诉宝”投诉称自己于10月份购买了小叶子陪练年卡2000元，但孩子对钢琴没有兴趣，加上现在疫情，没办法定期上课，所以放弃学钢琴，就申请退费，小叶子以购买七天后退款，要收费25%的违约金为由，来扣除学费，两个月不到，就要扣除1000元。

吴女士表示这是霸王条款，从来没有见过机构退费要收这么高的违约金。最重要的，购买的时候，销售员都没有提及这个违约金，只说了孩子如果后面不学，可以申请退款，这是欺骗消费者。投诉以下内容：1、收费高额违约金不合理不合法；2、销售人员有义务在用户购买时要如实告知购买者；3、支付页面有误导购买者不看协议的操作，协议不太明显，而且字数非常多。

【案例十】“掌门1对1”被指将用户课时刷完 疑似侵犯个人隐私信息

12月15日，福建省的郑女士向“电诉宝”投诉称自己于2022年5月11日上午10:20上掌门一对一教育app想退费，重新登上该账号后发现课时都被刷完

了，大概有一千多块，10:30 打通了该客服的电话，客服告诉会很久，但是也没想到会这么久。

郑女士表示中间沟通过多次，退款原因是无法确定退课时间，问题来了，他们是怎么刷课时，是不是侵犯了个人隐私信息，协商过程中均有通话录音和截屏为证，可随时来查，均可提供，没有公开受理过程，消费者应该有知情权，其厚脸皮程度简直无耻。要求他们立马赔付精神损失费和退费。

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

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



在线投诉	进度查询	平台登录
真实姓名* 姓名 年龄* 性别*		
所在地* 邮箱* 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，可恨至极，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，可恨至极，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 15 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、网盛消费品电商供应链金融服务中心(金融)，提供媒体、研究、数据、融资、营销、顾问等服务。依托最新的“平台+智库+融资”三大发展战略，实现“三轮驱动”，致力于打造大数据驱动的“中国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。

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Q4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：2023 年 1 月 5 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)

（15 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）

