

2023年3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：2023年04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）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.....	8
（一）数字零售数据与十大典型案例.....	8
（二）数字生活数据与十大典型案例.....	14
（三）数字教育数据与十大典型案例.....	19
四、关于我们.....	26
（一）关于电诉宝.....	26
（二）关于网经社.....	28

一、报告摘要

2023年3月，最受消费者关注的便是“315”国际消费者权益日，政府部门、央视、各地消保委等围绕此做出众多行动、发布消费提示，提醒广大消费者擦亮双眼，维护自身消费权益。受此影响，网络消费环境有所清朗，消费信心得到提振。

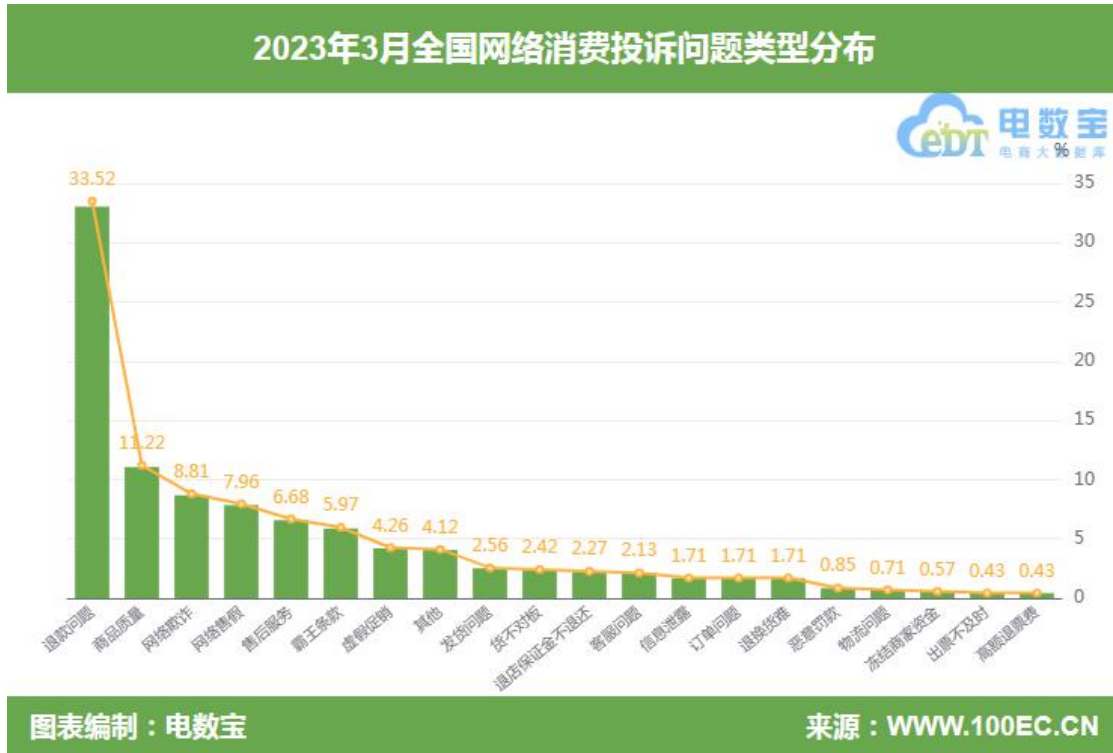
今年“315晚会”对假冒伪劣产品、电信和网络诈骗、互联网直播间乱象等现象进行曝光。调出来的的泰国香米、“打脸”化妆品、直播间“苦情戏”、免费评书机背后的天价神药、钓鱼网站诈骗、网络水军等被亮在聚光灯下。然而，网络消费乱象远不止这些，还有一系列未被曝光的潜在问题。

在此背景下，2023年4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3月受理的全国104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《2023年3月电子商务用户体验与投诉数据报告》。

报告涉及了数字零售（主要集中在**生鲜电商、电商服务商**）、数字生活（主要集中在**生活服务、在线旅游**）及数字教育、跨境电商、产业电商、金融科技、物流科技等领域。报告公布了2023年3月网络消费投诉数据及《2023年3月数字零售十大典型投诉案例》《2023年3月数字生活十大典型投诉案例》和《2023年3月数字教育十大典型投诉案例》。

二、整体数据

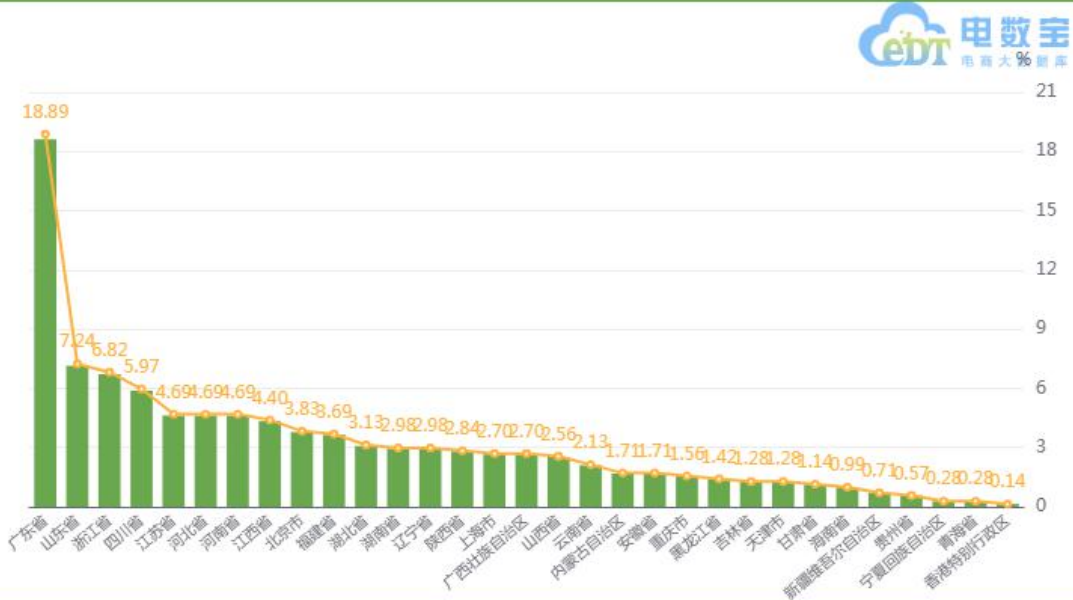
（一）投诉问题类型分布



据“电诉宝”显示，2023年3月全国网络消费投诉问题类型中，**退款问题**排在首位，占比高达**33.52%**，其余问题类型依次为：**商品质量**（11.22%）、**网络诈骗**（8.81%）、**网络售假**（7.96%）、**售后服务**（6.68%）、**霸王条款**（5.97%）、**虚假促销**（4.26%）、**其他**（4.12%）、**发货问题**（2.56%）、**货不对板**（2.42%）、**退店保证金不退还**（2.27%）、**客服问题**（2.13%）、**信息泄露**（1.71%）、**订单问题**（1.71%）、**退换货难**（1.71%）、**恶意罚款**（0.85%）、**物流问题**（0.71%）、**冻结商家资金**（0.57%）、**出票不及时**（0.43%）、**高额退票费**（0.43%）。

(二) 投诉地区分布

2023年3月全国网络消费投诉地区分布



图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

3月“电诉宝”受理投诉用户聚集地区TOP20依次为广东省（18.89%）、山东省（7.24%）、浙江省（6.82%）、四川省（5.97%）、江苏省（4.69%）、河北省（4.69%）、河南省（4.69%）、江西省（4.40%）、北京市（3.83%）、福建省（3.69%）、湖北省（3.13%）、湖南省（2.98%）、辽宁省（2.98%）、陕西省（2.84%）、上海市（2.70%）、广西壮族自治区（2.70%）、山西省（2.56%）、云南省（2.13%）、内蒙古自治区（1.71%）、安徽省（1.71%）。

(三) 投诉用户性别分布



据“电诉宝”显示，3月女性用户投诉比例为52.98%，男性用户投诉比例为47.02%。

(四) 投诉金额区间分布



据“电诉宝”显示，3月投诉金额分布主要集中在1000-5000元（22.73%）、100-500元（19.89%）、0-100元（18.18%）、5000-10000元（13.35%）、500-1000元（10.37%）、10000元以上（7.10%）、未选择金额（8.38%）。

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，2023年3月全国网络消费评级榜中：获“建议下单”的有：红布林、苏宁易购、有赞；获“谨慎下单”评级的有：帮考网、抖音、去哪儿、飞猪；获“不建议下单”评级的有：分期乐、联联周边游、洋码头、学慧网、一只船教育；获“不予评级”的有：大麦网、淘宝、交易猫、闲鱼、嗨学网、潭州教育、大鹏教育、中职通、兴为教育、微店、二三良作、高教通。

(一) 数字零售数据与十大典型案例

数字零售上榜平台有 41 家：

电诉宝 全新升级 运行10年，对接近千家电商 1万+媒体采用，影响1亿+用户

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 直播电商 文玩电商

筛选：
 2023 3月

1	淘宝	2	拼多多	3	京东	4	抖音
5	闲鱼	6	有赞	7	二三良作	8	交易猫
9	苏宁易购	10	红布林	11	微店	12	淘特
13	店宝宝	14	寺库	15	天猫	16	快手
17	唯品会	18	转转	19	拍机堂	20	小红书
21	孔夫子旧书网	22	阿里巴巴	23	微拍堂	24	本来生活
25	美团优选	26	找靓机	27	途虎养车	28	玩物得志
29	高汇通	30	朴朴超市	31	小年鱼	32	爱回收
33	小鹅通	34	一条生活馆	35	盒马鲜生	36	Flowerplus花加
37	华为商城	38	蘑菇街	39	年丰大当家	40	国美
41	瓜子二手车						

投诉量 TOP10 依次为：淘宝、拼多多、京东、抖音、闲鱼、有赞、二三良作、交易猫、苏宁易购、红布林；

排在第 11-20 名的是：微店、淘特、店宝宝、寺库、天猫、快手、唯品会、转转、拍机堂、小红书；

排在第 21-30 名的是：孔夫子旧书网、阿里巴巴、微拍堂、本来生活、美团优选、找靓机、途虎养车、玩物得志、高汇通、朴朴超市；

排在第 31-41 名的是：小年鱼、爱回收、小鹅通、一条生活馆、盒马鲜生、Flowerplus 花加、华为商城、蘑菇街、年丰大当家、国美、瓜子二手车。

在数字零售消费领域，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，涉及小红书、转转、有赞、店宝宝、美团优选、微店、盒马鲜生、快手、朴朴超市、红布林。

2023年3月中国数字零售典型投诉案例		
投诉时间	投诉平台	投诉案例
3月4日	小红书	“小红书”被指欺诈 消费者出现商家虚假发货现象
3月5日	转转	由于用户操作失误导致财物两空？ “转转”表示平台无法介入
3月7日	有赞	“有赞”被指虚假宣传？ 直播间宣传与实际不符
3月10日	店宝宝	用户投诉“店宝宝” 涉嫌诈骗引诱消费者购买后却无订单收入
3月12日	美团优选	霸王条款？“美团优选” 被指坐视不管不顾消费者权益
3月13日	微店	“微店”商家被指多次 错发商品用户申请退款却石沉大海
3月15日	盒马鲜生	用户投诉“盒马鲜生” 配送不及时客服不予回应
3月16日	快手	将近三月仍无法连网 “快手”商品是如何监测网络的？
3月16日	朴朴超市	强哥都不敢卖死鱼！ “朴朴超市”被指死鱼当活鱼卖客服推卸责任
3月21日	红布林	使用十天动能不足？ 用户投诉“红布林”客服拖延时间不解决问题

图表编制：电诉宝 数据来源：315.100EC.CN

【案例一】“小红书”被指欺诈消费者 出现商家虚假发货现象

3月4日，陕西省的徐女士向“电诉宝”投诉称，她于2月26日在小红书平台推送UQ限时活动的店购买商品。徐女士称出现商家虚假发货的问题，侵犯她的权益。

徐女士的诉求是要求解除合同并退还货款，商品的描述和图片与实物严重不符，具有欺诈性质。徐女士查询了《中华人民共和国消费者权益保护法》如果商品的描述和图片与实物严重不符，具有欺诈性质，则属于欺骗消费者权益，买家可以选择报警，或者要求卖家双倍赔偿货款。

【案例二】由于用户操作失误导致财物两空？“转转”表示平台无法介入

3月5日，湖南省刘女士向“电诉宝”投诉称，她本人于2023年2月28日在转转平台上购买了一台二手机，拍摄开箱视频并上传后误点了“确认收货”。刘女士后发现存在严重的商品与实物不符问题，遂上报平台，但平台说由于确认收货后无法介入。刘女士表示询问其他投诉平台同样是这样说。刘女士称为了维护她作为一名消费者的权益，特来投诉。

刘女士表示其代表的不仅是她个人的权益，是整个消费者群体的权益。由于误点确认收货后导致财产、物品两空，商家被禁号，无法退款，她表示难道其他确认收货后发现产品质量问题的消费者就只能无能为力吗？

【案例三】“有赞”被指虚假宣传？直播间宣传与实际不符

3月7日，辽宁省王女士向“电诉宝”投诉称，她于2023年1月2日在柒宸商家的直播间遭杨易老师讲课宣传诱导购买抖音教学课程，宣传中承若是杨易老师亲自授课，给学员原创视频素材，从交学费第二天开始发视频，每天视频保底收入110元，交完学费第二天没见过老师。王女士一直催，杨易老师仍未出现。王女士知道上当后要求退费。

王女士表示她是通过有赞平台给柒宸商家交款2995元购买的课程，自她付款之后发现与直播间宣传的课程不符，再三申请商家退款，商家一直不退，发信

息不回，求助电诉宝能给予帮助。

【案例四】用户投诉“店宝宝”涉嫌诈骗 引诱消费者购买后却无订单收入

3月10日，陕西省的唐先生向“电诉宝”投诉称，他于2023年3月5日在一个店宝宝销售人员引诱下，花费2000元购买开店套餐，说是帮忙做一件代发开网店，运营。唐先生表示他是一个农村人，当时也没钱，犹豫了很久，在销售人员的不断说服下，他向亲戚借到了2000元，按照所谓的老师说的铺好货，可是到现在一个订单也没有。

唐先生联系他们问原因，爱理不理，答非所问，直接不管了，和他们之前说的完全不一样，纯属诈骗。唐先生称，他一个农村人，本人没什么收入，想挣点钱，不但没挣到，反而被骗。唐先生的诉求是要求店宝宝全额退款！

【案例五】霸王条款？“美团优选”被指坐视不管 不顾消费者权益

3月12日，河南省的董女士向“电诉宝”投诉称，其于22年12月25号通过美团优选购买的地道肠黑胡椒味肠里出现异物，董女士当天晚上联系美团优选客服，客服让厂家联系她，和厂家加上微信后，对方让董女士把图片发过去，厂家称其是杂质，但董女士觉得商品里面出现的是明显的异物，赔付一般是十倍赔偿，董女士要求赔偿1000元，而厂家称最多反馈200元，董女士表示不接受，但之后再也没有下文。

董女士认为，作为消费者，发现食品存在异物，不符合食品安全标准，根据食品安全法，她可以向生产者或者经营者提出赔偿，增加赔偿金额不足1千元为1千元。但到目前为止，平台一直在推卸责任，董女士作为消费者在平台购买的商品出现问题了，却让她自己找供货商，平台仅表示最多只能协调。

直到现在，董女士没有收到厂家或者供货商的一个道歉，反而态度冰冷，厂家提出的方案她不同意，就没有下文了。董女士表示，出了问题后平台和厂家不管她的消费者权益，不同意他们的条件对方就不再管了，这不明摆着霸王条款

吗？

【案例六】“微店”商家被指多次错发商品 用户申请退款却石沉大海

3月13日，广东省的张女士向“电诉宝”投诉称，其于3月10日在微店“饭团”购买了三款三明治，共18个，然而商家全部错发。张女士联系商家，对方不接电话，客服也迟迟不回复，退款申请也未通过。张女士表示，这不是该店铺第一次错发漏发，然而每次售后均极差。

【案例七】用户投诉“盒马鲜生”配送不及时 客服不予回应

3月15日，余先生向“电诉宝”投诉称，其本人于3月8日晚上在盒马鲜生购买晚餐，其中商品之一牛排到目前为止仍未发货。余先生询问客服，客服回复也给不到发货具体时间。余先生表示盒马作为承诺当日达的配送平台，却货物配送超时，这明显涉嫌欺诈消费者。

【案例八】将近三月仍无法连网 “快手”商品是如何监测网络的？

3月16日，河北省的王先生向“电诉宝”投诉称，其于2022年12月29日在快手平台新讯芯乐专卖店购买了新讯牌移动随身wifi（充电款）三网通用便携式家用宽带路由器，花费69.9元。1月5日产品到货，送了体验流量包，1月6日王先生花费499购买了一年的流量包，到1月20日发现产品无法使用。

王先生当时联系客服，被告知对方1月30日上班，等上班以后，回复称是地方信号基站网络运行数据存储量超载，需要10-15工作日后恢复正常使用。直到2月19日王先生还是无法连接网络，2月20日客服告知提交运营商进行18天网络监测，让王先生每天保持3小时以上通电。可直至3月16日，还是没有处理结果。中间王先生也举报过但无果，王先生的诉求是双倍退款赔偿。

【案例九】强哥都不敢卖死鱼！“朴朴超市”被指死鱼当活鱼卖 客服推卸责任

3月16日，广东省的黄先生向“电诉宝”投诉称，他于2023年3月13日在朴朴超市购买鲜活大头鱼一条，出现购买鲜活的鱼送过来却是死了很久发臭的鱼，侵害了黄先生作为客户正常消费应有的食品安全权益。黄先生的诉求是朴朴超市提供宰杀监控，并且退一赔三！

黄先生表示商品肉眼可见的不新鲜，且鱼肉发硬，散发出放置了很久的腐蚀的臭味，和新鲜宰杀的鱼完全不一样，且表面没有鱼鳞刮打痕迹，鱼头附近开始腐烂变质，鱼头上角质层已经脱落。黄先生称商品严重变质，朴朴平台欺诈消费者！并且反馈客服，客服推卸责任不作为，不处理。

【案例十】使用十天 动能不足？用户投诉“红布林”客服拖延时间不解决问题

3月21日，江西省黄先生向“电诉宝”投诉称自己于2023年2月28日在红布林购买浪琴律雅机械手表，3.4日收到货未开具正规发票，中途有两次停时不走现象，跟客服沟通回复是动能不足，3月13日凌晨一点多发现停时不走，手动上发条也不行，次日寄回红布林总部检测，红布林售后16日收到货一直未进行检测。

黄先生表示，中途自己一直催促客服检测，21日售后电话通知是属于人为损坏，红布林单方面解释人为损坏还要求维修费1000元，自己不能接受，要求退款。黄先生称红布林明显的霸王条款及偷税漏税的现象，官方客服只会拖延时间不解决问题，自己花4000多买个表用了10天坏了还要自己维修也不予退货退款。

(二) 数字生活数据与十大典型案例

数字生活上榜平台有 17 家：

电诉宝 全新升级 运行10年，对接近千家电商 1万+媒体采用，影响1亿+用户

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：
 2023 3月

1 大麦网	2 去哪儿	3 飞猪	4 联联周边游
5 BOSS直聘	6 美团	7 携程	8 如程
9 走着瞧旅行	10 票牛	11 智行	12 万师傅
13 高德	14 58到家	15 猫眼电影	16 58同城
17 饿了么			

投诉量 TOP10 依次为：大麦网、去哪儿、飞猪、联联周边游、BOSS 直聘、美团、携程、如程、走着瞧旅行、票牛；饿了么、鲁班到家；

排在第 11-17 名的是：智行、万师傅、高德、58 到家、猫眼电影、58 同城、饿了么。

在数字生活消费领域，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 58 到家、饿了么、万师傅、走着瞧旅行、大麦网、BOSS 直聘、如程、携程、Keep、联联周边游。

2023年3月中国数字生活典型投诉案例

投诉时间	投诉平台	投诉案例
3月2日	58到家	没匹配合适也收匹配费？ “58到家”被指态度强硬
3月5日	饿了么	当众侮辱又出言恐吓？ “饿了么”骑手如此强硬？
3月10日	万师傅	“万师傅”被指独裁平台师傅被恶意罚款？
3月15日	走着瞧旅行	未消费订单 “走着瞧旅行”退费仅退40%引不满
3月17日	大麦网	一经售出概不退换 用户直指“大麦网”霸王条款
3月14日	BOSS直聘	霸王条款？用户投诉 “BOSS直聘”未经沟通直接封号客服态度恶劣
3月29日	如程	记录全清空了？“如程”被指无法退还押金
3月27日	携程	用户投诉“携程”无法退全款协商后仍无果
3月30日	Keep	“Keep”被指快递问题 处理两月仍无结果消费者要求赔偿损失
3月31日	联联周边游	消费者投诉“联联周边游” 严重侵犯个人权益强制收费不予退款

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

【案例一】没匹配合适也收匹配费？“58到家”被指态度强硬

3月2日，云南省的陈先生向“电诉宝”投诉称其在58到家，找了一个钟点保姆，签了三个月的合同，包括交了三个月的服务费。上门服务了一段时间后，陈先生觉得保姆不是很好，做事前不沟通，习惯性提前离开，饭菜做的一般，就打算取消。

但退款时，平台方不予退首次匹配费900。陈先生认为，首次匹配服务应该是匹配合适才算服务到位了，而这样子上门一位就匹配完成，是不合理收费。陈先生要求退还500的首次匹配费，多次联系客服，但对方态度强硬。

【案例二】当众侮辱又出言恐吓？“饿了么”骑手如此强硬？

3月5日，海南省的陈先生向“电诉宝”投诉称其于2023年3月5日晚21点10分下单外卖给他妹妹，后饿了么骑手到当天晚21点42分还没送达。陈先生的妹妹在学校就出来拿外卖，要等一两分钟，陈先生的妹妹表示了歉意，结果骑手当面就给小孩骂哭了。

陈先生得知此事后回电骑手，结果骑手又言语辱骂陈先生，（饿了么平台有电话录音为证！）陈先生称，骑手骂完人，还发短信给他妹妹，打电话恐吓说要找人出来，把小孩子吓坏了。

【案例三】“万师傅”被指独裁 平台师傅被恶意罚款？

3月10日，广东省的张先生向“电诉宝”投诉称其于2023年3月2日在万师傅师傅版中报价一个橱柜订单，于中午接到派单电话，正常沟通，只是有价格问题。张先生说明缘由，派单员首先提出取消订单，并未涉及讨价还价，拒绝服务。张先生称，因为当时在忙，没有及时同意取消订单，派单员第2次打电话给张先生，叫他同意取消订单，张先生立马同意了。

然而，没有半个小时张先生就接到投诉电话，之后还接到万师傅投诉处理电话。张先生表示深知报价平台有平台规则，但是已经受理了，是不是应该公平公正合理的去处理问题？给出的结果是：扣20分，罚300块钱。

张先生表示要跟客户沟通一下，平台表示不行，还威胁张先生说要不要在万师傅上继续接单？张先生严重怀疑万师傅的做法是不是在恶意罚款？张先生表示，这些问题已经显而易见的是很严重的违规行为，就算张先生作为师傅错了，也应该要有纠正机会吧。张先生声明没有跟客户讨价还价，沟通情况很正常，为什么万师傅不给出仲裁，而是改成了独裁？

【案例四】未消费订单“走着瞧旅行”退费仅退40%引不满

3月15日，重庆市的徐女士向“电诉宝”投诉称其于2021年10月21日在走着瞧买了2张旅游卡，卡片是兑换形式，出行前和走着瞧预约时间即可。因为疫情原因，一直没能去成。今年又特别忙，没有时间出行，遂决定向平台申请退款。

平台以购买旅游卡即锁定了特价酒店名额为理由，只退款40%。徐女士表示不能接受这个理由，因为是兑换卡，没出行前压根不会占据所谓的酒店特惠资源；因为个人原因没法出行，能接受扣除部分手续费，退1000就好。

【案例五】一经售出概不退换 用户直指“大麦网”霸王条款

3月17日，江苏省的陶女士向“电诉宝”投诉称其因个人身体问题无法观看现场演唱会，可以出具证明。再次票本身就是预售，付款时间不超过七天，没出票也不影响二次出售，所以要求大麦网退票，但是大麦网拒绝退票。

陶女士称，根据《消费者权益保护法》中第二十五条明确规定，音乐节门票属于可七天无理由退换的网购商品范围，并且票务平台规定的“门票一经售出概不退换”的条款系民法典所定义的无效格式条款，完全规避了经营者的自身义务！大麦网拒绝退票的行为属于霸王条款，侵犯了消费者的权益。

【案例六】霸王条款？用户投诉“BOSS直聘”未经沟通直接封号 客服态度恶劣

3月14日，湖北省的郭女士向“电诉宝”反映称自己购买公司招聘账号三个，金额为14400，出现面试人员不符合录用条件，不满意在平台投诉，平台没有和招聘方沟通直接封号，致电客服，客服态度恶劣告知平台使用解释权在他们，有权利去封锁。之后，BOSS直聘直接将IP和地址锁定与公司股东及法人关联公司全部冻结。

郭女士表示之后多次跟平台进行沟通，每个客服给注册招聘账号人员回复不一致，账号不能使用，多次联系后给退回部分金额，侵害了消费者权益，诉求是公司和个人解封账号。

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。

【案例七】记录全清空了？“如程”被指无法退还押金

3月29日，福建省王女士向“电诉宝”反映称其在2020年买了两张如程畅享会员，于2022年1月入住如程的酒店民宿后，有几次入住押金6000多未退还，现在小程序已查不到账号及相关记录。王女士称，平台承诺三个工作日退款，去年4月陆续退押金，但联系客服一直得不到回应，去年年初无法退还押金，王女士就根据平台提示兑换了部分房券，但现在平台小程序已无法登录，合作的民宿都已下线，房券记录因为无法登录程序而丢失。

【案例八】用户投诉“携程”无法退全款 协商后仍无果

3月27日，上海市的李先生向“电诉宝”反映称其于上个礼拜前在携程旅游app上购买了28号上海飞雅加达，31号从雅加达回上海（1600元），地接服务（600元）。现在由于厦航发通知，告知没有疫苗接种记录的可能无法入境雅加达，李先生没有接种过疫苗，因此无法入境雅加达，现在想退款，但是31号从雅加达返回上海的机票以及在雅加达的地接服务均无法退全款。李先生要求退全款，共计2200元，但和平台协商无果。

【案例九】“Keep”被指快递问题处理两月仍无结果 消费者要求赔偿损失

3月30日，广东省何先生向“电诉宝”反映称其于2022年12月4日在keep平台购买keep活动奖牌，出现没有收到快递的情况，事后何先生已经联系过客服，等快递问题处理的结果已经等了2个月。快递店统一回复都是让何先生等电话信息，联系客服也没有主动落实提供的线上反馈帮助，在何先生不知情的情况

下快递自动被退回，并且也没有原路退款。

何先生认为这侵害了欺诈消费者权益，他的诉求是商家立刻赔偿损失，退还款项，并立即发货。何先生称，《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条，经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的3倍。

【案例十】消费者投诉“联联周边游”严重侵犯个人权益 强制收费不予退款

3月31日，浙江省孙女士向“电诉宝”反映称其于2023年3月31日上午在联联周边游平台购买了红跑车优惠套餐团购，并于2023年3月31日下午即当日下午想要退款，由于订单页面并没有申请退款的选项，孙女士只能加微信的方式找客服退款，客服给出的答复是不给退款，除非能给出一个非个人原因的理由，并且客服说如一定要退款必须收取手续费才能给退款。

孙女士认为，这以上几点严重侵犯了消费者个人权益，孙女士觉得这并不合法，强制收费还不给消费者退款已属于霸王条款，孙女士需要全额退款的处理。

（三）数字教育数据与十大典型案例

数字教育上榜平台有 29 家：



电诉宝 全新升级 运行10年，对接近千家电商
1万+媒体采用，影响1亿+用户



- 首页
- 投诉榜
- 评级榜
- 律师团
- 报道
- 专题

当前位置 > 投诉榜

领域：	总榜	数字零售	数字生活	数字健康	数字教育	跨境电商	
	产业电商	物流科技	金融科技	其他			
行业：	全部	综合类	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：	2023	3月					
1	一只船教育	2	学慧网	3	帮考网	4	中职通
5	大鹏教育	6	高教通	7	潭州教育	8	兴为教育
9	嗨学网	10	深海教育	11	开课吧	12	腾讯课堂
13	尚德机构	14	对啊网	15	有道精品课	16	高顿教育
17	赛优教育	18	十方教育	19	中公教育	20	中安建培
21	常青藤爸爸	22	轻轻教育	23	天普教育	24	恒企教育
25	芸学教育	26	众趣教育	27	升学教育	28	聚师网
29	神州国开教育						

投诉量 TOP10 依次为：一只船教育、学慧网、帮考网、中职通、大鹏教育、高教通、潭州教育、兴为教育、嗨学网、深海教育；

排在第 11-29 名的是：开课吧、腾讯课堂、尚德机构、对啊网、有道精品课、高顿教育、赛优教育、十方教育、中公教育、中安建培、常青藤爸爸、轻轻教育、天普教育、恒企教育、芸学教育、众趣教育、升学教育、聚师网、神州国开教育。

在数字教育消费领域，据“电诉宝”受理用户维权案例，我们从中选取十大典型投诉案例，涉及高教通、大鹏教育、学慧网、开课吧、大鹏教育、帮考网、赛优教育、尚德机构、一只船教育、中职通。

2023年3月中国数字教育典型投诉案例

投诉时间	投诉平台	投诉案例
3月13日	高教通	学员反映身患重病无法学习考试 “高教通”却不予退款
3月13日	大鹏教育	高薪兼职成“诱饵” “大鹏教育”被指无人授课老师失联
3月13日	学慧网	学员表示要求“学慧网” 退费不成又遭遇更大的骗子
3月17日	开课吧	涉嫌欺诈？“开课吧”被指一提退款就失联
3月20日	大鹏教育	用户投诉“大鹏教育” 存霸王条款虚假宣传引导他人贷款报名
3月22日	帮考网	报考三年仍无会考通知 “帮考网”被指拒不履行合同条款
3月22日	赛优教育	“赛优教育”被指恶意欺诈 消费者下架课程屏蔽用户号码
3月24日	尚德机构	“尚德机构”被指老师代替学员 签署合同协议学业中断退款被拒
3月24日	一只船教育	用户投诉“一只船教育” 以挂靠费做诱导制造报名假象侵犯用户权益
3月27日	中职通	“中职通”被指诱导高中生 办理贷款要求退款后不回复不解决

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

【案例一】学员反映身患重病无法学习考试 “高教通”却不予退款

3月13日，甘肃省的马女士向“电诉宝”投诉称其因得了重疾导致不能学习考试工作，报名几个月后做了开颅手术，现在正在恢复期，因为身体原因被上班地点辞退，现在不能上班，更不能学习，也不能考试，还因为看病欠了十几万块钱。

3月13日，甘肃省的马女士向“电诉宝”投诉称其因得了重疾导致不能学习考试工作，报名几个月后做了开颅手术，现在正在恢复期，因为身体原因被上班地点辞退，现在不能上班，更不能学习，也不能考试，还因为看病欠了十几万块钱。

【案例二】高薪兼职成“诱饵”“大鹏教育”被指无人授课老师失联

3月13日，安徽省的杭女士向“电诉宝”投诉称其于2022年4月23日经大鹏教育秋秋老师介绍，说是老学员可以做助教兼职高级助教月薪5000起，要自己买美术的课做培训费一共6299元，还承诺付分期利息。6月初培训，7月上岗就发工资，然后退回全部学费，并且会给自己补上利息费，共计6818.82元。

杭女士称，之后多次追问一直推脱让等通知，大鹏教育秋秋老师也不说什么时候可以工作。目前大鹏教育APP无人授课，老师学管都联系不上，电话打不通或关机，已经严重侵犯自己的合法应有权利。

【案例三】学员表示要求“学慧网”退费不成 又遭遇更大的骗子

3月13日，山东省的卢女士向“电诉宝”投诉称其于2022年5月在学慧网平台报名学习提升学历，分12期付款，现在学慧网app早就打不开了，也发出公告已经破产，可是依然在扣卢女士的费用。卢女士联系对方，微信不回，电话没人接，也不知道去哪里联系。

卢女士在2月份还收到一个退费的信息让进群，结果发现是个更大的骗子，只给卢女士退80元钱，剩余的让卢女士交1万8千多买他们说的国债，然后按20%退给。

【案例四】涉嫌欺诈？“开课吧”被指一提退款就失联

3月17日，广东省的刘女士向“电诉宝”投诉称其于2022年4月5日支付宝付款5980购买北京开课吧科技有限公司，朱彦泽老师的情绪密码课程。因为发现他们收费标准不一，付款后按他们说的七天内都可以申请直接退款，刘女士于第三天和客服申请退款，该公司承诺一个月后退，之后刘女士多次联系均没有任何进展，一直拖，直到目前已经联系不上。

刘女士认为这纯粹是属于欺诈行为，有很多人被骗，而且又产生很多诈骗犯

利用此明目张胆进行退款诈骗行为，刘女士请国家上层主管部门将朱彦泽及其开课吧所有者及老师绳之以法，还我们一个公道。

【案例五】用户投诉“大鹏教育”存霸王条款 虚假宣传 引导他人贷款报名

3月20日，山西省王女士向“电诉宝”投诉称其于2020年四月十六日在微信上花5599激活了大鹏教育科技有限公司旗下的六合一设计学习课程，报名的老师在疫情期间煽动其消费，并让王女士在疫情期间进行贷款分期事宜。

当时老师承诺课程高质量，都是直播课，并且为一对一教学，学习几个月后就可以兼职等事宜，还说能边兼职边赚学费。由于王女士无时间学习，只进行了几节课的学习，于是王女士在2021年七月八月申请退款。被告知以服务期一年为由，王女士没有金额可退。此前老师让王女士在疫情期间先签合同激活全部课程，有时间再继续学习。王女士认为该机构霸王条款，不予退款的售后极差，还虚假宣传，引导他人继续报名贷款。

【案例六】报考三年仍无会考通知 “帮考网” 被指拒不履行合同条款

3月22日，广东省的黎先生向“电诉宝”投诉称其于2021年11月29日购买二级消防工程师课程，至今未有会考情况，报考二级消防工程师证有三年之久未有会考通知。黎先生称，个人为考试已投入全部的身心，全力地去学习，结果是不清楚什么时间会考，了了无期，黎先生严重怀疑是欺诈行为。

黎先生认为这侵害了消费者权益与个人的身心健康，其与帮考网签订合同为2022年期间未合格通过拿证，履行合同退款协议，帮考网拒不履行合同条款，多次拨打官方电话无接听，黎先生的诉求是帮考网全额退款，全额为1980元。

【案例七】“赛优教育”被指恶意欺诈消费者 下架课程屏蔽用户号码

3月22日，山东省的王女士向“电诉宝”投诉称其于2019年4月11号在赛优教育官网购买注会课程，协议规定服务期限为6年，但是在2021年课程服务结束后，平台将注会课程下架，不再提供学习服务，且未及时通知，并在自己联系询问相关退费问题时，推卸责任。

王女士表示，自己多次用报名时预留的电话号码拨打网站官方电话确无法接通，多次与在线客服取得联系后答应会电话回访，确根本未联系自己。且在预留电话不能接入的情况下，用其他的电话号码却能接入，这种行为明显属于恶意屏蔽学员电话。赛优教育的这种行为，属于恶意欺诈消费者，希望该网站能得到该有的处罚，还众多消费者一个公平。

【案例八】“尚德机构”被指老师代替学员签署合同协议 学业中断退款被拒

3月24日，浙江省的杨女士向“电诉宝”投诉称其于2019年3月购买了天津尚德在线教育科技有限公司的课程，学业中断，要求尚德方退款，对方却以服务提供完成，已过服务期为由拒绝退款。

现投诉尚德问题如下——

- 1.一直收到关于尚德的诈骗短信，疑似个人信息泄露。
- 2.虚假宣传，推销课程时称后期不想学，可以随时退费，然而一要退费就各种借口。
- 3.课程销售人员称，每天只需要半个小时利用学习就可以了，但是实际情况是每次的课程都近3个小时。
- 4.尚德老师代替自己签署电子版协议，交费前没有见到合同，不知道合同这回事，交费后就出现在了订单里。
- 5.《尚德教育学员服务须知》属于无效合同。培训机构在该须知中约定缴费七日内后不能退款的条款，属于单方面的免责格式条款。
- 6.缴费之前，尚德机构不断以补录学籍可以少考科目、限期优惠即将截止等等虚假宣传手段诱导消费者尽快缴纳全款学费，钱不够的话还引诱办理分期贷款。
- 7.消费者有约定的自由，也有依法解约的自由，经营者无权禁止。尚德私自签订霸王条款，欺瞒消费者隐瞒退款时效，情况恶劣。
- 8.售后服务人员态度差劲，电话沟通时阴阳怪气，收了钱卖了学员信息却说自己是受害者。

【案例九】用户投诉“一只船教育”以挂靠费做诱导制造报名假象 侵犯用户权益

3月24日，河南省林先生向“电诉宝”投诉称其于2021年4月7日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。

林先生在一只船的诱导下，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6980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。直到21年考试报名失败，因疫情取消了考试。

林先生之后联系一只船，对方依然诱骗继续学习，并没有提到任何风险。之后林先生发现一只船欺骗消费者，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，制造可以报名的假象。林先生认为这侵犯了他的合法权益，他的诉求是退回19980元报名费。

【案例十】“中职通”被指诱导高中生办理贷款 要求退款后不回复不解决

3月27日，江西省的揭同学向“电诉宝”投诉称2023年2月4日在中职通(广州)在线科技有限公司报名Python班，该机构虚假宣传，违规经营，不具有授课资质，超范围经营，报名后效果不好，只看了两节课，对方明知自己是一名高中学生，还对自己进行诱贷。

揭同学称，在自己申请退课后一直在拖延时间，每次说到诱骗，贷款信息时就会转移话题或是直接不回答，对这种事一直保持不回复、不说明等情况，联系对方客服，也是在拖延和推责任，不回复，现在每月还要高额分期。

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。



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。



电诉宝 全新升级 投诉过程透明化
信息动态一手掌握

法律 | 调查 | 曝光 | 电商

首页 投诉榜 评级榜 律师团 报道 专题 请输入平台名称搜索 如：淘宝

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。

[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 腾学网	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

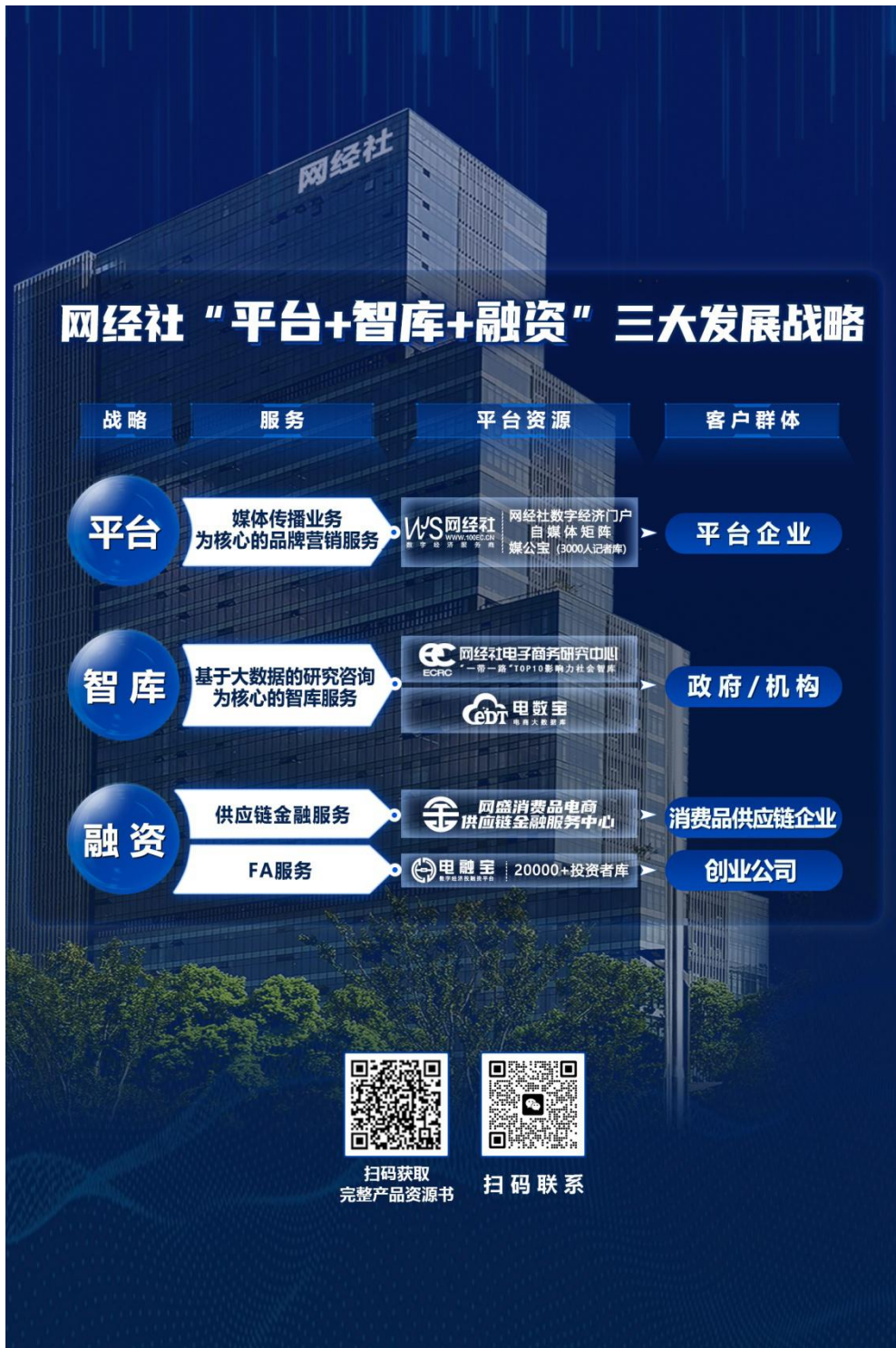
浙江网经社信息科技有限公司拥有 16 年历史，旗下运营：网经社(数字经济服务商)、网经社电子商务研究中心(智库)、“电数宝”(大数据)、“电融宝”(FA)、“电诉宝”(C 端)、网盛消费品电商供应链金融服务中心(金融)等系列子品牌/平台/产品，提供媒体、研究、数据、融资、营销、顾问等服务，并致力于打造大数据驱动的“领先的数字经济服务商”。

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“电融宝”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3月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4月6日



官方公众号 ID: i100EC

(近 40 万电商人都在看!)



电数宝 (DATA.100EC.CN)

(16 年沉淀 100 万+条数据覆盖 4000+平台)



网购投诉平台 ID: DSWQ315

(在线网购投诉)



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)

