

# 2022年（上）

## 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

发布时间：2022年07月13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) 数字零售数据与三十大典型案例 .....	8
1. 二手电商 .....	9
2. 生鲜电商 .....	14
3. 直播电商 .....	19
(二) 跨境电商数据与十大典型案例 .....	30
(三) 数字生活数据与二十大典型案例 .....	29
1. 生活服务 .....	30
2. 在线旅游 .....	35
(四) 在线教育数据与十大典型案例 .....	40
四、关于我们 .....	47
(一) 关于电诉宝 .....	47
(二) 关于网经社 .....	49

## 一、报告摘要

2022 上半年，北京、上海等地疫情反复，居民出行受阻，市场环境较差，因此大众的消费活跃度降低。在这样的情况下，年货节和“618”大促在一定程度上带来了消费热潮。

然而，不论网络消费环境如何，消费纠纷总是免不了的。在今年主题为“公平守正 安心消费”的央视 315 晚会中，就曝光了直播打赏骗局，翡翠直播的江湖骗术等 10 类问题。

在刚过去的 618 大促中也产生了不少消费纠纷，一些官方机构发布了关于 618 的消费纠纷案例，主要集中在产品质量、快递配送、价格促销和直播带货四个方面。此外，网络上依然充斥着不少对电商平台的“吐槽”。

2022 年 7 月 13 日，依据国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）2022 上半年受理的全国 224 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（上）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（主要集中在**二手电商、生鲜电商、直播电商**）、跨境电商、数字生活（主要集中在**生活服务、在线旅游**）及在线教育、产业电商、金融科技、物流科技等领域。报告公布了 2022 上半年网络消费投诉数据及《二手电商十大典型投诉案例》、《生鲜电商十大典型投诉案例》、《直播电商十大典型投诉案例》、《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《在线教育十大典型投诉案例》。

## 二、整体数据

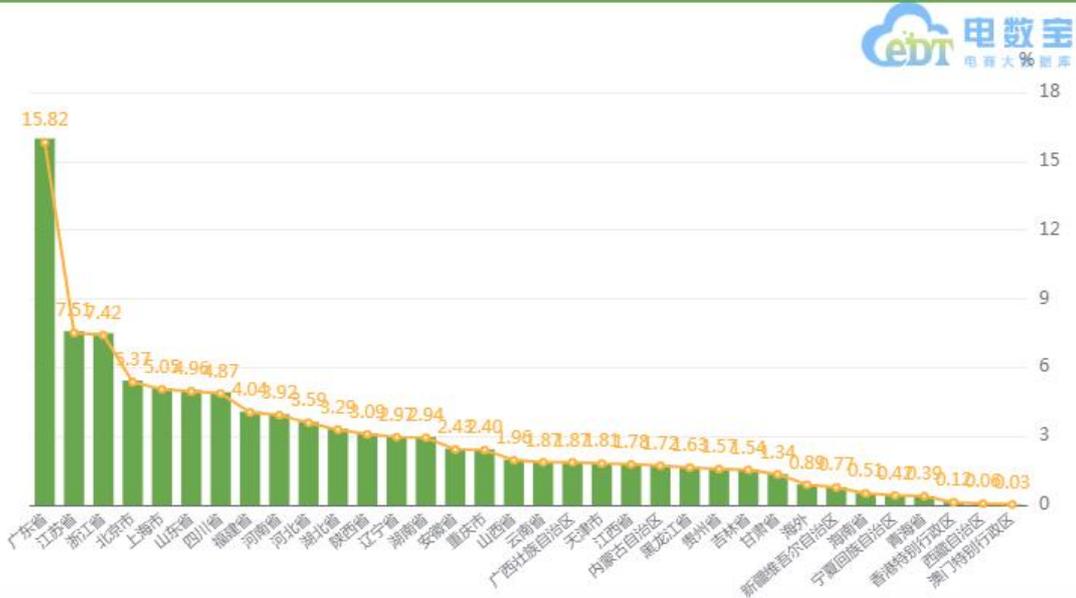
### (一) 投诉问题类型分布



据“电诉宝”显示，2022上半年全国网络消费投诉问题类型排名前十的依次为：**退款问题**（35.74%）、**网络诈骗**（8.34%）、**商品质量**（7.36%）、**发货问题**（5.97%）、**售后服务**（4.60%）、**霸王条款**（4.57%）、**其他**（4.25%）、**虚假促销**（4.16%）、**网络售假**（3.98%）、**信息泄露**（3.80%）。

## (二) 投诉地区分布

2022上半年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

上半年“电诉宝”受理投诉用户聚集地区 TOP20 依次为广东省（15.82%）、江苏省（7.51%）、浙江省（7.42%）、北京市（5.37%）、上海市（5.05%）、山东省（4.96%）、四川省（4.87%）、福建省（4.04%）、河南省（3.92%）、河北省（3.59%）、湖北省（3.29%）、陕西省（3.09%）、辽宁省（2.97%）、湖南省（2.94%）、安徽省（2.43%）、重庆市（2.40%）、山西省（1.96%）、云南省（1.87%）、广西壮族自治区（1.87%）、天津市（1.81%）。

### (三) 投诉用户性别分布



据“电诉宝”显示，上半年女性用户投诉比例为 53.31%，男性用户投诉比例为 46.69%。

#### (四) 投诉金额区间分布



据“电诉宝”显示，上半年投诉金额分布主要集中在 1000-5000 元（26.74%）、10000 元以上（15.79%）、100-500 元（15.32%）、5000-10000 元（12.44%）、0-100 元（12.08%）、500-1000 元（8.37%）、未选择金额（9.26%）。

### 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 上半年全国网络消费评级榜中：

获“**建议下单**”评级的有：帮考网、飞猪、微拍堂、有赞、万师傅、Keep、去哪儿、一只船教育、红布林、小红书、开课吧、携程、深海教育、同程旅行等；

获“**谨慎下单**”评级有：联联周边游、当当、熊猫生活等；

获“**不建议下单**”评级的有：寺库、洋码头、走着瞧旅行、旅划算、天天鉴宝、学慧网、大塘小鱼、玩物得志、网易严选、美团、考拉海购等；

获“**不予评级**”的有：北京开课吧、微信、对啊网、如程、平安好学、微薄

利、小叶子陪练、常青藤爸爸、大鹏教育、阿里巴巴、vip陪练、全球速卖通、掌门一对一、青芒果旅行网、潭州教育、vipkid、有钱花、拍机堂、快手、孔夫子旧书网、叮咚买菜、骑驴游、51talk、尚德机构、智行、闲鱼、天猫、转转、微店、交易猫、店宝宝、淘宝、你我贷、来分期、天猫国际、海带宝等。

## （一）数字零售数据与三十大典型案例

数字零售上榜平台有 100 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 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 上半年

1	寺库	2	淘宝	3	拼多多	4	京东
5	抖音	6	苏宁易购	7	闲鱼	8	天猫
9	微店	10	店宝宝	11	转转	12	洋码头
13	全球速卖通	14	有赞	15	微拍堂	16	交易猫
17	唯品会	18	快手	19	天猫国际	20	当当
21	天天鉴宝	22	小红书	23	拍机堂	24	玩物得志
25	微薄利	26	考拉海购	27	叮咚买菜	28	红布林
29	孔夫子旧书网	30	网易严选	31	找靓机	32	途虎养车
33	识季	34	别样	35	国美	36	一品威客
37	海狐海淘	38	微盟	39	一件	40	达令家
41	艺狐在线	42	本来生活	43	小年鱼	44	淘粉吧
45	孩子王	46	德国BA保镖商城	47	花礼网	48	小米有品
49	蘑菇街	50	丝芙兰	51	小米商城	52	妈妈购
53	万表网	54	贝贝(贝店)	55	剃手帮	56	盒马鲜生
57	千千惠生活	58	羊贝比海淘	59	优衣库	60	洋葱
61	蜂雷	62	敦煌网	63	nice	64	永辉超市
65	R9377手游网	66	云集	67	闪亮时刻海淘	68	哔哩购
69	华为商城	70	丰巢特惠商城	71	i百联	72	vivo官方售后
73	特步	74	甩甩卖	75	卷皮	76	86mall
77	企立方	78	香哈商城	79	京东到家	80	乐淘
81	美菜网	82	年丰大当家	83	冰冰购	84	杂志云
85	Flowerplus花加	86	屈臣氏	87	家乐福	88	海淘1号
89	Bonpont	90	Wish	91	健客网	92	H&M官网
93	茅台商城	94	每日优鲜	95	亚马逊	96	美国妈妈
97	95分球鞋交易平台	98	心愿先生	99	拍拍二手	100	NIKE商城

(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：**寺库、淘宝、拼多多、京东、抖音、苏宁易购、闲鱼、天猫、微店、店宝宝；

**排在第 11-20 名的是：**转转、洋码头、全球速卖通、有赞、微拍堂、交易猫、唯品会、快手、天猫国际、当当；

**排在第 21-30 名的是：**天天鉴宝、小红书、拍机堂、玩物得志、微薄利、考拉海购、叮咚买菜、红布林、孔夫子旧书网、网易严选；

**排在第 31-100 名的是：**找靓机、途虎养车、识季、别样、国美、一品威客、海狐海淘、微盟、一件、达令家、艺狐在线、本来生活、小年鱼、淘粉吧、孩子王、德国 BA 保镖商城、花礼网、小米有品、蘑菇街、丝芙兰、小米商城、妈妈购、万表网、贝贝（贝店）、剁手帮、盒马鲜生、千千惠生活、羊贝比海淘、优衣库、洋葱、蜂雷、敦煌网、nice、永辉超市、R9377 手游网、云集、闪亮时刻海淘、哔哩购、华为商城、丰巢特惠商城、i 百联、vivo 官方售后、特步、甩甩卖、卷皮、86mall、企立方、香哈商城、京东到家、乐淘、美菜网、年丰大当家、冰冰购、杂志云、Flowerplus 花加、屈臣氏、家乐福、海淘 1 号、Bonpont、Wish、健客网、H&M 官网、茅台商城、每日优鲜、亚马逊、美国妈妈、95 分球鞋交易平台、心愿先生、拍拍二手、NIKE 商城。

## 1. 二手电商

在二手电商领域，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**闲鱼、转转、找靓机、拍机堂、交易猫、孔夫子旧书网、红布林**。

## 2022年（上）二手电商十大典型投诉案例

投诉时间	投诉平台	投诉案例
1月16日		“闲鱼”被指商品出现质量问题退货被拒
1月17日		“转转”被指不支持七天无理由退货客服态度及其恶劣
2月26日		“找靓机”被指商品质量出现问题售后体验不佳
4月11日		店大欺客？“转转”被指故意隐瞒手机真实情况
4月30日		“拍机堂”被指霸王条款取消订单仍需支付运费
5月8日		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24日		狂妄？“红布林”被指售卖假货Prada客服直言第三方介入无用
6月5日		质量存疑？“拍机堂”被指iphone屏幕黑点透图与质检报告不符
6月19日		“交易猫”被指卖家追回已出售账号多次联系客服无果

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

### 【案例一】“闲鱼”被指商品出现质量问题 退货被拒

1月16日，内蒙古自治区王女士向“电诉宝”投诉称，本人于2022年1月8日，在闲鱼二手交易平台购买了卖家，挂售的红谷女包，在购买前卖家并未对商品质量问题进行如实描述，导致王女士在收货时发现包包存在的质量问题，卖家拒绝退货。王女士第一时间向闲鱼小法庭提供照片作证，但闲鱼以无法认定为理由判她败诉。

### 【案例二】“转转”被指不支持七天无理由退货 客服态度及其恶劣

1月17日，北京市芦先生向“电诉宝”投诉称，本人于2022年1月13日在转转购买了罗技G29赛车模拟器设备他这个里边有方向盘、脚踏、排挡、支架，在我拼装支架的时候我及时发现支架少里四颗螺丝和四个垫角用起来不问题，于是我在2022年1月14日发起了退货退款，在转转平台的介入期间，转转平台多次以商家不支持七天无理由退换货为由让我提交证据。而且我也提交证据转转的工作人也没有联系我，转转平台擅自作主直接把订单确认收货了。

### 【案例三】“找靓机”被指商品质量出现问题 售后体验不佳

2月26日，吉林省邵先生向“电诉宝”投诉称，自己于12月2日，在找靓机平台买了一台99新三星note10+5g手机，12月7日收到手机，使用了1个多月手机就开始出现屏幕闪烁，开始没当回事，直到2月，手机开始花屏，充电口经常不好用，而且这手机根本不显示5g，找到找靓机平台，告诉我寄回维修，我花的价钱买的就是三星原装手机，如果是维修过的多少钱我也不会买。中间也发生过插曲，12月9日，发现手机手写笔外部划伤，平台赔付50元，12月11日平台降价260找到客服给我补偿了100元，本以为就没事了，问了电话客服，保修我是不是可以揭掉正常使用了，客服回复可以，这才撕掉，直到现在出现严重质量问题了，需要维权了才觉得中了圈套。

### 【案例四】店大欺客？“转转”被指故意隐瞒手机真实情况

4月11日，陕西省的王先生向“电诉宝”反映称，自己于2021年6月19日，在转转平台购买一部华为手机，当时转转宣称该机为99新，无维修，收到货后因为不懂，就误以为如商家所称，确认收货并使用，2022年4月份换手机，打算卖掉涉事手机，经爱回收平台检测该机存在维修，后经华为官方客服与官方售后门店检测确认，2021年5月21日该机屏幕碎裂，更换屏幕维修记录（华为以保护客户隐私不给出具书面维修记录），后投诉12315，转转客服电话一股店大欺客的态度，说官方维修不属于维修。

### 【案例五】“拍机堂”被指霸王条款 取消订单仍需支付运费

4月30日,福建省董先生向“电诉宝”投诉称,自己准备寄手机给拍机堂回收,但是地址系统的问题自动改到别处去了。董先生后面发现就取消寄件,重新下单。本以为是很简单的事情,平台确一直联系董先生要求支付这单的运费。董先生联系客服无效,并且表示这个钱不会退。董先生不理解在快递没有寄出去的情况下,取消订单为什么还要支付这个快递费?并认为这个就是霸王条款。董先生提出疑问:这个钱快递公司没收到,拍机堂也没有支付出去,支付的钱是给谁的呢?

### 【案例六】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黄金图书屋购买了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】狂妄？“红布林”被指售卖假货 Prada 客服直言第三方介入无用

5月24日，北京市的李女士向“电诉宝”投诉称，自己于2022年4月21日在红布林购买 Prada 短袖 T 恤，之前在红布林买过两个包，没什么问题就继续在该平台购物。到货发现脏痕明显，做工粗糙，线头很多，走线外漏，品牌标仅钉了边在衣领上，做工不如普通品牌一百多的 T 恤。联系客服回寄复检，红布林收货后三次联系李女士，强调 T 恤有线头正常，除非是高定或专柜拿的才不会这样，不能因为有线头就说它不是正品。又再三强调中检的权威性，寄回来让李女士好好看看中检的牌子。李女士表示不认可红布林单方出具的鉴定，认为应该的是看的是商品本身，而不是他们所谓的鉴定牌。Prada 如果都是此做工，想必没有人还会花高价去买这个品牌了。李女士提出质疑，鉴定师连这个基本逻辑都不懂就直接打的标签吗？

李女士要求三方鉴定，客服很不客气的说，12315 只负责调解，不会去处理他们的。李女士即使申请了第三方，也还是红布林来给处理，这样只会浪费李女士自己的时间。李女士发出疑问，为什么红布林售卖假货售后还如此的狂妄？是因为无论商品明显假货，中检也都会给它打上正品标签鉴定为真吗？李女士认为红布林单方的强权主义，他们说正品就是正品，企图蒙混过关。最后李女士问道：是否只要东西上面挂了个品牌的水洗标，再加个中检的牌子，就能在红布林平台以高出本身价值几十倍的价格售卖？

### 【案例九】质量存疑？“拍机堂”被指 iPhone 屏幕黑点 透图 与质检报告不符

6月5日，江苏省黄女士向“电诉宝”投诉称，自己于2022年6月1号在拍机堂购入一台苹果 11pro。官方的机器检测报告说屏幕小修，但黄女士认为实际拿到的机器屏幕换过。在官方出示的检测报告还表示屏幕显示完美，但黄女士发现实际拿到手的手机有两处明显的黑点。并且手机屏幕还透图，在绿色界面下仍可以看到手机信号。

### 【案例十】“交易猫”被指卖家追回已出售账号 多次联系客服无果

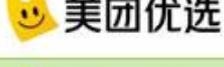
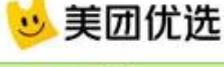
6月19日，北京市王先生向“电诉宝”投诉称自己于2022年5月28日上午10:27在交易猫平台上支付1200元人民币购买了一个游戏账号，但一次都没有登陆成功过，于当天11:19账号被平台卖家追回。王先生第一时间联系客服进行交流，申请退款，但卖家说钱在平台不在他手里他也没有办法。

于是王先生在交易猫app上进行申诉，按平台要求上传了凭证，最后于2022年5月31日16时到最后处理阶段。王先生找过该平台人工客服多次无果，在查看卖家信息时发现存在问题的这个账号重新上架，王先生很确定那就是他购买后被追回的那个账号，游戏昵称和装备皮肤都是一样的。王先生把截图发给客服，客服并没有回应有效信息，直到现在平台也没有给予有效回复。

## 2. 生鲜电商

在生鲜电商领域，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，涉及多点、本来生活、叮咚买菜、美团优选、盒马、美菜网。

## 2022年（上）生鲜电商十大典型投诉案例

投诉时间	投诉平台	投诉案例
1月14日	 多点 逛超市用多点	“多点”被指商品质量问题退货退款难
3月27日	 本来生活	“本来生活”被指误导消费退换货遭拒引不满
4月16日	 叮咚买菜	上海疫区抢菜难 “叮咚买菜”无法加购
4月22日	 美团优选	商品质量频频不过关 “美团优选”何时才能“优”？
5月10日	 美团优选	吃出异物？“美团优选”商品质量堪忧
5月21日	 盒马	人工客服去哪了？“盒马”被指不看订单备注用户沟通困难
5月22日	 美菜 meical.cn	“美菜网”被指虚假交易消费者被“霸王硬上弓”
5月31日	 美团优选	频繁变更说辞？“美团优选”被指虚假宣传
6月12日	 叮咚买菜	注销会员后就无法退款？“叮咚买菜”被指自动扣费且退款被拒
6月13日	 多点 逛超市用多点	不按合同办事？“多点”被指推三阻四不肯退保证金

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

### 【案例一】“多点”被指商品质量问题 退货退款难

1月14日，浙江省章女士向“电诉宝”投诉称，本人于2022年1月1日，在微信小程序-多点购买酱鸭500g，以前买的酱鸭250g是生鲜即食款还不错，这次是整只，类似腊肉，需要自己烹饪才可食。切了鸭的半只隔水蒸发现臭味如浓烟滚滚，让人恶心发吐，无法食用，剩下半只未烹饪。申请售后退款，客服以商品不完整为由无法退货退款拒绝消费者申请。

### 【案例二】“本来生活”被指误导消费 退换货遭拒引不满

3月27日，山东省吴先生向电诉宝投诉称，自己于2022年3月26日在“本

来生活”兑换公司福利，兑换过程模糊不清，有误导嫌疑，兑换后吴先生联系客服，拒绝退换货服务（即便在尚未发货之前），吴先生的诉求是重新下单兑换相关产品。

### 【案例三】上海疫区抢菜难 “叮咚买菜”无法加购

4月16日，上海市姜女士向“电诉宝”投诉称，她最近在“叮咚买菜”购买了会员，准备用于抢菜。但从15日开始，连续两天都无法将菜品加入购物车，即使重启手机，重装软件，甚至换设备登录都无法正常加购，就连常驻的商品白酒也无法加入购物车。姜女士表示，她的账号十分不正常，有可能是被无故封号。因为当时用其他手机登录的另一个账号是可以正常加购并下单的。

此外，姜女士还表示，她身边很多人都出现了这种情况，现在正处于特殊时期，“叮咚买菜”的这种做法完全不顾消费者权益。姜女士购买会员后才几天，就无法正常使用，会员权益没有得到保障，即使现在能正常加购却无法结算下单。为此，姜女士要求平台方道歉，并退还会员费用或将账号恢复正常。

### 【案例四】商品质量频频不过关 “美团优选”何时才能“优”？

4月22日，北京市的童女士向“电诉宝”投诉称，她于4月16日在美团优选下单购买蔬菜若干，收到的货品中，萝卜明显存在质量问题，散发腐烂臭味，并且还有汁水，但表皮上并不能直接看出。童女士认为，商家在售卖时已把表皮的腐烂部分划掉。发现货品有问题时，童女士没有取走货物，而是直接联系美团优选客服。客服称需要拍照证明，然而提供照片后，客服称萝卜没有任何问题，拒绝童女士的赔付要求。童女士提出退款，但最后也只是退了3角钱。

童女士表示，这不是第一次在美团优选上购买的有质量问题的商品，之前在平台上购买的苹果全是坏的，以及牛奶也是过期产品。此外，有一次买的茶叶与图片严重不符，甚至连生产日期都没有，完全三无产品。对此，童女士提出诉求：根据消费者权益法第55条和食品安全法第148条，平台须赔偿500元或1000元并道歉。若美团优选还是没有给出合适的解决方案，童女士会追究到底。

### 【案例五】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。

### 【案例六】人工客服去哪了？“盒马”被指不看订单备注 用户沟通困难

5月21日，浙江省的陈女士向“电诉宝”投诉称其多次在盒马鲜生购买商品，但平台都没有按备注给小票，已经15次不止了。陈女士表示，每次跟他们沟通都极度困难，人工客服就像是人工智能自动回复，打电话但凡没接到就不处理了。但当陈女士重新去找人工智能，人工智能又称需要打电话。陈女士认为，花费大量的时间去争取本来就该有的一张小票很不值当。对此，陈女士提出诉求，1. 平台尽快补发小票图片。2. 赔偿20元。

### 【案例七】“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。

### 【案例八】频繁变更说辞？“美团优选”被指虚假宣传

5月31日，湖北省的王女士向“电诉宝”投诉称其于5月29日在美团优选上购买一台桌面风扇，因为下单时已过23点，所以本应该在5月31日收到货物的。在31日中午十二点半，商品显示在配送中，但下午三点左右王女士查看订单时，却显示商品缺货。可是直接进入购买界面，此款风扇仍可下单。王女士在线联系人工客服，回复说是因为分练不过关就没有出货，只有到了团长处才发现缺货。

王女士表示疑惑，美团出货流程会不会查核，如果有认真查核，如客服所说，正常十二点多查询订单时就可以显示无法配送。在王女士投诉后，美团人工客服电话过来，说辞变成了有出货，但是在路途上有损坏，司机无法直接备注，只能等货物退回仓库才可以显示无法配送。王女士提出需要相关入库凭据，但被拒绝，说因为和仓库只是合作关系。对此，王女士严重怀疑美团优选虚假宣传，欺骗消费者。

### 【案例九】注销会员后就无法退款？“叮咚买菜”被指自动扣费且退款被拒

6月12日，北京市的赵女士向“电诉宝”投诉称，叮咚买菜app在赵女士本人未知情的情况下自动扣除会员费，待她察觉到的时候，就已经扣了两次费用，共计176元。而平日，赵女士几乎不用叮咚买菜购物，谈不上享受会员权益。后经申诉，对方退回了2022年的费用。为及时止损，赵女士注销了会员。等再次申请退回2021年会员费时，叮咚买菜方却拒绝了，理由是赵女士已经注销了叮咚买菜会员，查不到信息。对此，赵女士请求上级部门介入此事，督促其办结退费事宜。

### 【案例十】不按合同办事？“多点”被指推三阻四不肯退保证金

6月13日，北京市的陈先生向“电诉宝”投诉称，其于2021年4月9日于多点生活（中国）数字科技有限公司签订平台供应商合作运营协议，合作周期1年，缴纳保证金5000元，按照约定合作期结束，寄回保证金收据和对账单，30日后退款。目前时间已到，陈先生多次联系客服，但客服不予答复。目前的答复是6个月以后，并称这是公司的规定，和合同无关。陈先生表示，一会儿说30日以后，一会儿说6个月，一会儿说16个月也是它，没想到多点是这样一个失信的企业，居然连合同都不认。对此，陈先生提出投诉，希望能得到处理。

### 3.直播电商

在直播电商领域，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，涉及玩物得志、天天鉴宝、微拍堂、抖音、一件、快手、蘑菇街。

## 2022年（上）直播电商十大典型投诉案例

投诉时间	投诉平台	投诉案例
1月5日	<b>玩物得志</b>	“玩物得志”被指因功效词违规恶意罚款
2月26日	<b>鉴</b>	“天天鉴宝”被指无故拖欠货款不结算
4月8日	<b>微拍堂</b> 买文玩上微拍堂	“微拍堂”被指霸王条款以影响二次销售为由不退款退货
4月27日	<b>抖音</b>	抖音商家不发货 以疫情为借口搪塞消费者
5月4日	<b>快手</b>	“快手”商品因疫情不能正常运输 商家拒绝原价退换
5月26日	<b>一件</b> 直播购	包庇商家？“一件”被指买家投诉商家不发货 平台拖延不处理
6月4日	<b>快手</b>	无作为？“快手”被指直播抽奖被取消平台没有任何处理
6月15日	<b>鉴</b>	APP崩了？用户投诉“天天鉴宝”软件无法打开一万元保证金求退无门
6月21日	<b>微拍堂</b> 买文玩上微拍堂	用户投诉“微拍堂”诱导收费导致自己误交实名认证费
6月29日	<b>蘑菇街</b>	“蘑菇街”无故驳回退店申请保证金易收难退

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

### 【案例一】“玩物得志”被指因功效词违规 恶意罚款

1月5日，广东省叶先生向“电诉宝”投诉称，本人是玩物得志商家。平台恶意罚款理由为“拍品介绍违规”，直接扣除店铺保证金1000元与封店15天，该平台的规定简直就是霸王条款，拍品上架时商家编写介绍文字并上传拍品时平台并没有给任何该词语有无违规的提示，而是等商家上传拍品后直接给予处罚，我在其它平台也有入驻，其它平台都是有提醒违规词语，就算是上架了也是会帮你下架并文字警告，没有封店以及扣款。

### 【案例二】“天天鉴宝”被指无故拖欠货款不结算

2月26日，江苏省吴先生向“电诉宝”投诉称，自己于2021年11月20日到2021年12月12日，在天天鉴宝销售了4笔订单，共计33149元。平台代收货款并按照约定结算给吴先生，原定平台结算平台用户收货时间起十天结算，过了3个多月，平台一直不结算，迄今为止吴先生未收到一分钱货款，急需用钱，期间一次又一次催要货款，均不理睬，吴先生讲述，天天鉴宝创建的商家群里面一次又一次的联系，均是无人回复。

### **【案例三】“微拍堂”被指霸王条款 以影响二次销售为由不退款退货**

4月8日，江苏省李先生向“电诉宝”投诉称，自己于2021年3月进入微拍堂景星翡翠直播间观看翡翠直播，因为是小白没禁得住套路先后购买了35800元翡翠，这个直播间养了大量的托哄骗消费者营造紧张气氛，让人假扮缅甸人营造第一现场第一手资源的景象。在李先生拿到货品后行业内的资深人士估价仅为千数，溢价太严重，所购买原石为新坑翡翠，达不到做货要求。李先生讲述，随即第一时间联系微拍堂客服寻求帮助，经过询问后客服回复因为商家以已开窗影响二次销售为由不退款退货。

### **【案例四】抖音商家不发货 以疫情为借口搪塞消费者**

4月27日，湖南省的钟女士向“电诉宝”投诉称其于2022年4月5日在抖音平台KEIKO凯莉欧旗舰店购买一件女装，售价为134.3元。商家在直播间标注现货现发，但期间钟女士一直联系，商家均告知无现货，最迟28号发货。4月26日，钟女士又去联系商家，商家告知还没有现货，并将订单延迟到5月6日才发货。钟女士表示，商家发货地为湖北武汉，她的收货地为湖南长沙，均没有疫情，因此不存在疫情延迟问题。钟女士认为，商家是故意拖延发货，直播间虚假宣传，而抖音平台又随机修改发货时间。对此，钟女士要求平台处罚商家并向她道歉。

### **【案例五】“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。

### 【案例六】包庇商家？“一件”被指买家投诉商家不发货 平台拖延不处理

5 月 26 日，广西壮族自治区吴先生向“电诉宝”投诉称，自己于 2022 年 2 月 11 号至 2022 年 3 月 3 号，多次在一件 APP 名叫小蓝不退不换的的缅甸翡翠代购商家购买翡翠原石。到现在还没收到货，吴先生多次联系商家客服无果后，于 4 月份向一件 APP 客服申请投诉。

但是一件 APP 客服一直拖延时间，到 5 月 26 号时，一件 APP 客服说订单已超时，平台客服没办法介入处理，叫吴先生自行和商家协商。但吴先生已经联系不上商家了，一件 APP 平台也不管了。吴先生认为一件 APP 和商家联手欺骗消费者，严重吴先生的消费者权益，诉求是退款或者给吴先生发货。

### 【案例七】无作为？“快手”被指直播抽奖被取消 平台没有任何处理

6 月 4 日，辽宁省的孙先生向“电诉宝”投诉称，自己 6 月 1 日在快手平台顾家居直播间购买了 1049 元床垫，并参与抽奖。在当天下午 1 点时参与了抽奖时被抽中，商家认为本人不在直播间被取消。孙先生表示自己中奖截图，全程都在直播间。孙先生当时就在直播间就与主播进行了沟通，之后又与商家客服沟通无果，孙先生找到快手官方客服，快手客服也没给处理。因此，孙先生要投诉快手。孙先生认为快手作为平台的管理者，消费者反映的问题没有任何处理结果，没有任何作为，让消费者受到了损失。

### 【案例八】APP 崩了？用户投诉“天天鉴宝”软件无法打开 一万元保证金求退无门

6 月 15 日，北京市的杨先生向“电诉宝”投诉称，其于 2021 年 9 月 6 日支付壹万元整，作为在天天鉴宝平台上开通商家的保证金。杨先生曾在 2022 年 4 月 11 日 17 点询问过服务人员保证金如何返还的问题，对方也给予了回复。然而

2022年6月14日，杨先生发现天天鉴宝 App 无法打开，6月15日，账号无法登录。

杨先生通过联系其他商户，发现该平台已经拖欠的商户多达四百多人，拖欠这四百多人的保证金和货款总额高达数百万人民币，还有更多的受害人还没有联系到。杨先生的保证金按照合约应该在9月份申请退还，但介于平台目前关停 app 和清除商户数据的行为，杨先生认为平台已经不打算退还保证金了。对此，杨先生向电诉宝提出投诉，要求天天鉴宝平台退还保证金壹万元整。

### **【案例九】用户投诉“微拍堂”诱导收费 导致自己误交实名认证费**

6月21日，陕西省沈先生向“电诉宝”投诉称，2022年6月13日晚在微拍堂 App 里要求开店，之后按照窗口提示要求实名认证，但认证前须交1800元费用。沈先生以为是开店保证金之类的东西，就交了费完成了认证，之后才发现有问题，

然后沈先生就找客要求退出微拍堂开店，并且下架了几十分钟前发布的拍品。沈先生认为微拍堂没有明确告知提示所收费用的用途和性质，带有诱导和欺骗性。从交费到要求退出退费前后不到几个小时，沈先生感觉光天化日之下被骗了，被抢了一样。

### **【案例十】“蘑菇街”无故驳回退店申请 保证金易收难退**

6月29日，来自广东省的吴先生向“电诉宝”投诉称，自己从6月21号开始于“蘑菇街商家后台”申请退店，主要想拿回2万元的保证金。但是在满足各种退店条件的情况下，吴先生的退店申请却被“蘑菇街”官方无故取消。吴先生在6月24号的时候继续申请退店，再一次被官方无故取消。吴先生询问官方客服人员，他们也没给具体答复还要求吴先生私下添加运营的微信，吴先生觉得有些云里雾里。

吴先生认为自己既然选择退店，就只需要走官方流程即可，何故还要添加运营微信？种种情况，使吴先生不禁猜测蘑菇街是否暗藏猫腻。因此，吴先生现在只想通过投诉平台来保障自己的权益，希望“蘑菇街”平台能尽快通过退店申请并且退回2万元的保证金。

## （二）跨境电商数据与十大典型案例

跨境电商上榜平台有 21 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”

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 上半年

1 寺库	2 洋码头	3 全球速卖通	4 天猫国际
5 考拉海购	6 识季	7 别样	8 海狐海淘
9 德国BA保镖商城	10 剁手帮	11 洋葱	12 敦煌网
13 羊贝比海淘	14 86mall	15 闪亮时刻海淘	16 乐淘
17 亚马逊	18 海淘1号	19 Bonpont	20 Wish
21 冰冰购			

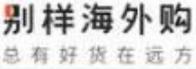
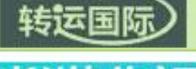
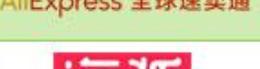
(以上为投诉量排行榜)  
由于投诉量的多少与平台的市场占有率有直接关联，为避免被竞争对手和部分媒体关注且恶意放大，故不显示。  
因新平台于2018年315前夕正式上线运行，在此前投诉数据未予统计故未显示。

**投诉量 TOP10 依次为：**寺库、洋码头、全球速卖通、天猫国际、考拉海购、识季、别样、海狐海淘、德国 BA 保镖商城、剁手帮；

**排在第 11-21 名的是：**洋葱、敦煌网、羊贝比海淘、86mall、闪亮时刻海淘、乐淘、亚马逊、海淘 1 号、Bonpont、Wish、冰冰购。

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，涉及万表网、别样海外购、考拉海购、寺库、海带宝、洋码头、转运国际、熊猫生活、全球速卖通、海狐海淘。

## 2022年（上）跨境电商十大典型投诉案例

投诉时间	投诉平台	投诉案例
1月7日		“万表网”被指存发货逾期等问题消费者退货退款难
2月21日		“别样海外购”被指虚假宣传收到货与售前描述不符
3月4日		“考拉海购”被指自营售假客服拒绝提供品牌授权及采购凭证
4月18日		“寺库”退款成难题消费者苦等无果
4月29日		“海带宝”被指寄送货物长期未收到货要求退款无果
5月9日		“洋码头”用户等待两月仍未收货要求退款却遭拒
5月16日		“转运国际”被指丢失包裹拒不承认拖延时间不赔偿
6月5日		还有起送费？“熊猫生活”被指起送费太高且拍下久未发货
6月7日		“全球速卖通”被指不按平台规则直接关闭商家店铺并不退押金
6月23日		“海狐海淘”薅驰包经“得物”鉴定为假货回应：若经专业鉴定可假一赔三！

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

### 【案例一】“万表网”被指存发货逾期等问题 消费者退货退款难

1月7日，浙江省李先生向“电诉宝”投诉称自己于2021年10月31日，在万表APP订购一款手表，和客服沟通确定一个月可以收到手表。但是在12月初还未发货，后与客服沟通，客服回复还在预定中。经过多次沟通，客服说再等一个月。李先生表示，截至2022年1月5日，还未发货，一拖再拖，还不知道要多久。直接和客服沟通，对方表示拒绝退款，APP操作退款流程，一直在审核，人工不处理，无法再次操作退款。

### 【案例二】“别样海外购”被指虚假宣传 收到货与售前描述不符

2月21日，江苏省诸先生向“电诉宝”投诉称自己于2021年12月10日，在别样app下单购买一件品牌：加拿大鹅羽绒服，下单总金额为人民币9021.97，网站产品介绍该羽绒服内部填充物为加拿大白鹅绒。2022年2月10日诸先生收到货后发现该衣服内部吊牌显示填充物为白鸭绒，随后找到客服。客服以产品不是他们公司的为理由不予理睬，只能退货或者给500元补偿作为处理，对虚假宣传一事矢口否认。

### 【案例三】“考拉海购”被指自营售假 客服拒绝提供品牌授权及采购凭证

3月4日，广东省的李女士向“电诉宝”反映，其于2021年11月9日在考拉海购自营店铺购买的希思黎乳液，出现售假现象，李女士声称其与其母亲使用产品都导致过敏，并且该产品味道跟李女士之前买的气味不同。李女士为了避免误会，将此产品给其公司用过希思黎乳液的同事鉴别，均发现气味不同，因此视为假货。李女士后面找售后，售后一直以批次不同来回复李女士，李女士要求客服提供品牌授权以及采购凭证，客服拒绝不给，多次沟通后无果，李女士认为其合法权益受到侵害。李女士希望退货退款。并要求请相关部门核实。

### 【案例四】“寺库”退款成难题 消费者苦等无果

4月18日，辽宁省卫女士向“电诉宝”投诉称，她于2022年3月12日在寺库电商平台够巴黎TLS奢侈品购买Dior迪奥手拿包，然而经过一个月的等待，商家仍未发货，已超过最晚发货期限（30日）。因此，卫女士申请取消订单并要求退款。但是，订单显示退款一直处于审核中的状态，超过审批时限（五日）仍未能取消订单并退款。

为此，卫女士在12315平台上投诉，但结果是仅取消订单，并显示退款系统升级中，至今未收到退款。卫女士表示，在微博、小红书等平台上，很多人说在寺库取消订单后，也未收到任何退款。如今，寺库在线客服不回复，客服电话无法接通。卫女士表示这种行为严重侵犯消费者权益，要求商家取消订单后立即退款至账户。

### 【案例五】“海带宝”被指寄送货物长期未收到货 要求退款无果

4月29日，广东省唐先生向“电诉宝”投诉称自己于2021年10月在美亚下了一单衣服一单皮带，价格分别为45美元、47美元。海带宝分别于2021年10月23日，10月29日入库，此为两个独立转运订单。截止今天2022年4月29日，还未收到货物，该公司一直以疫情为理由拖延，说口岸封闭无法处理。4月10日唐先生找海带宝客服，要求退款，客服11日回复在处理，但后续无任何进展和信息更新。现在唐先生要求海带宝公司按丢件处理，按货物原价赔偿，退还运费，共计708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，认为该电商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】“转运国际”被指丢失包裹拒不承认 拖延时间不赔偿

5月16日，北京市彭女士向“电诉宝”投诉称自己于去年十一月下单的美国东西寄到了转运国际，并且付清了转运费，快递显示一个是1月就出关，用了圆通发出，另一个显示3月出关用了韵达发出，但是圆通和韵达都没有揽件信息。彭女士表示，说明这两家公司没有收到过她的快递，快递还在转运国际手里或者说从他们手里开始丢失的。彭女士从4月开始一直反复催客服处理，但客服一直在拖延时间，也不给予赔偿，期间找过无数次客服，给彭女士的回答都是帮其反馈，帮她催促。但是都过去2个月了，转运国际依然没有给彭女士合理的解释，彭女士认为她有理由怀疑他们就是拖延时间，不想赔偿。

### 【案例八】还有起送费？“熊猫生活”被指起送费太高且拍下久未发货

6月5日，海外的刘先生向“电诉宝”投诉称，其于2022年3月18日与熊猫生活网购了许多衣服首饰，在下单期间被告知除了每公斤收取的配送费之外还要加上高额的起送费。刘先生本着多一事不如少一事的心理没有追究，但至今还没收到包裹。刘先生上网搜索了相关内容，发现许多人与他有一样的问题，即熊猫生活收取的配送费太贵。刘先生与客服交流，客服称因为发货太久无法退款，然而有一些货品一直没有发货。刘先生认为客服态度很差，并且没有办法解决问题，平台投诉无果。对此，刘先生希望能全额退款。

### **【案例九】“全球速卖通”被指不按平台规则 直接关闭商家店铺并不退押金**

6月7日，浙江省张女士向“电诉宝”投诉称自己于今日收到速卖通平台发来的邮件称其店铺严重违规，永久关闭店铺，并且关闭国际支付宝账号6个月，且不退还1万押金。张女士认为平台发布违规原因理由不够充分，速卖通称张女士的店铺涉嫌销售假货、严重侵犯他人知识产权或规避处罚等行为。

张女士表示，按照平台规则，先是扣分，累积到一定程度将会闭店，直接一封邮件判定严重侵权并关闭店铺不退押金是非常不合理的。且涉嫌违规的品牌平台仍然有其他链接在售卖。但是却偏偏判定张女士是严重侵权，并且不退押金，这是极其不合理的。

### **【案例十】“海狐海淘”蔻驰包经“得物”鉴定为假货 回应：若经专业鉴定可假一赔三！**

6月23日，福建省的黄先生向“电诉宝”投诉称，其于2022年5月7号在海狐海淘平台购买蔻驰男士皮包（货号F29508）后，经得物平台鉴定为假货，去当地专柜验货也是假。黄先生联系客服，客服回复上述鉴定方式不具有法律效力，此外客服还经常不在线，并称提供不了有效的商品采购信息及对应的报关详细信息。黄先生称如果要去中检鉴定也可以，但是过程中产生的费用需要平台来承担。同样的皮包黄先生买了四个，这只是其中的一个，有需要的话黄先生将全部送到中检。如果结果是一致为假的话，黄先生要求平台退货退款。

### (三) 数字生活数据与二十大典型案例

数字生活上榜平台有 21 家：

其中在线旅游（14 家）依次为：联联周边游、走着瞧旅行、如程、青芒果旅行网、飞猪、同程旅行、旅划算、去哪儿、携程、骑驴游、马蜂窝、爱订不订、景程荟玩、123 微旅行。

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

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 上半年

1 联联周边游	2 走着瞧旅行	3 如程	4 青芒果旅行网
5 飞猪	6 同程旅行	7 旅划算	8 去哪儿
9 携程	10 骑驴游	11 马蜂窝	12 爱订不订
13 景程荟玩	14 123微旅行		

(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，涉及大麦网、大众点评、58 同城、万师傅、同城帮、美团外卖、Keep、饿了么、彩贝壳、百合网。

## 2022年（上）生活服务十大典型投诉案例

投诉时间	投诉平台	投诉案例
1月10日	 大麦 买票上大麦	“大麦网”被指演出无限期延迟并拒不退款
1月29日	 大众点评 发现好去处	“大众点评”被指商品质量出现问题退款被拒
2月26日	 58同城	“58同城”被指利用虚假简历骗钱拒不退款
3月5日	 万师傅 wanshifu.com	“万师傅”被指霸王条款压榨威胁不上门此后不排单
3月20日	 同城帮 TONGCHENGBANG	“同城帮”被指手机遭掉包动手脚以外观有损等理由压低价
4月18日	 美团外卖 美团外卖 送啥都快	无人送餐遭商家与骑手拉黑 用户反映“美团外卖”超两小时无处理
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29日	 饿了么	“饿了么”药房售卖临过期药品？平台客服态度恶劣敷衍了事
6月2日	 caibeike.com 彩贝壳	“彩贝壳”被指合作商倒闭 被迫退款却要扣14%手续费引不满
6月7日	 百合网 baihe.com	“百合网”被指虚假宣传 误导购买牵线服务

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

### 【案例一】“大麦网”被指演出无限期延迟 并拒不退款

1月10日，山东省郭先生向“电诉宝”投诉称，本人于2021年10月27日，通过大麦网（北京大麦文化传媒发展有限公司）APP购买11月28日济南严值高脱口秀门票两张，共缴纳760元。后期在平台查看票务信息发现平台显示因疫情原因演出推迟，订单页显示演出推迟至2022年11月28日，推迟一年。2021年11月19日我与平台联系客服退票，客服答复退票已经于11月15日17:00分截止，并表示前期平台有短信通知买家退票事宜。

### 【案例二】“大众点评”被指商品质量出现问题 退款被拒

1月29日，重庆市李女士向“电诉宝”投诉称，本人于2022年1月15日，在大众点评网购买美甲消费券88元，17日出现指尖脱落，20日出现美甲翘边质量问题，要求退款被拒。两次提交照片后，大众点评网派无美甲经验男专员来处理，先称看不清照片，后称照片给女同事看过，无问题，拒绝提供评判证据与证明，包庇问题商家，在沟通期间多次打断消费者叙述。

### 【案例三】“58同城”被指利用虚假简历骗钱 拒不退款

2月26日，北京市张女士向“电诉宝”投诉称，自己于2022年2月17日，通过58同城网站平台，支付425元，用于购买“简历点”产品。产品应提供的服务为“用于在58同城下载求职者简历、与求职者在线沟通”。2月17日和2月18日消耗26个“简历点”下载了简历后发现是虚假简历，投诉到58平台，平台已承认；2月22日消耗24个“简历点”与求职者在线沟通，至今（2月26日）无回复。也投诉到平台，平台表示一直在核实，无结果。综上，认为58同城后台简历库虚假，导致购买的产品根本无法使用，故向平台申请退款。

### 【案例四】“万师傅”被指霸王条款压榨 威胁不上门此后不排单

3月5日，浙江省的黄女士向“电诉宝”投诉称其于2022年3月5号17点16分收到一条万师傅直接指派的订单，订单价格70元。黄女士称此前这个客户是自己安装的，安装价格108元，现在客户产品出现质量问题，不是自己安装问题，需要上门更换面板，万师傅总包客服强制70元上门更换。

黄女士表示如果是自己安装问题可以免费更换，既然不是自己安装问题加20元一共90元上门更换。此前也接过维修单，都是98元起步。万师傅客户威胁说70元不上门此后不排单，黄女士表示自己与平台是互相合作，自己不是万师傅手底下员工，黄女士要求万师傅客服道歉。

### 【案例五】“同城帮”被指手机遭掉包动手脚 以外观有损等理由压低价

3月20日，贵州省的苏女士向“电诉宝”投诉称其通过闲鱼省心卖高价回收，向同城帮寄出一台512g苹果11Pro，寄出时自己与快递均有完整留证。同城帮收到以外观有损、显示异常为由，直接压价一千五，苏女士表示不同意，再三要求下，同城帮发来一份伪造的开箱视频，视频中快递的内外包装运单信息均与寄出时不符，苏女士提出质疑时被同城帮嘲讽到“这么模糊你看得清？”

苏女士称在不断申诉下，同城帮表示会与快递核实，此后便不接电话，不回消息，并且表示随便告，拒绝找专业人员再次验机，苏女士表示有充分理由高度怀疑同城帮对手机动过手脚，整个事件细节问题非常多，公司只会回复“我们专业人员会与您沟通”、“我们专业人员与您沟通过没有问题的”……全程录音都有，苏女士的诉求是同城帮给出有效解释，并承担因其造成的一切损失。

#### **【案例六】无人送餐遭商家与骑手拉黑 用户反映“美团外卖”超两小时无处理**

4月18日，陕西省的程女士向“电诉宝”投诉称其在2022年4月18日早上十一点十分在美团商家（饼局）下单一份餐，到十二点没有配送，联系骑手，骑手说商家还没做好，又联系商家，商家说刚刚做好，自己又联系骑手让他去取餐，他说正在处理别的单子，处理好去给我取，自己说可以。

程女士称结果十分钟以后再联系商家和骑手均拉黑自己，打了几十个电话打不通，向平台客服投诉客服不给自己骑手联系方式，超时两个小时无人处理解决。程女士表示商家和外卖员均莫名其妙拉黑自己的号码，拒绝配送并与自己沟通。

#### **【案例七】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。

### 【案例八】“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。

### 【案例九】“彩贝壳”被指合作商倒闭 被迫退款却要扣14%手续费引不满

6月2日，广东省的周小姐向“电诉宝”投诉称其于2021年11月24日在彩贝壳团的“花生艺术生活馆99元亲子套餐娱乐餐饮活动”，打算2022年5-6月近期去消费，平台默认的电话打过去是空号了，好不容易网上搜到他们地址对应的手机号，反馈说他们店铺关门倒闭了。其他亲子项目却都不在同地区，那只能申请退款，系统却显示有效期内退款要扣14%的手续费，即99元只能退84元。

周小姐表示，首先此问题不在于消费者，本打算去消费抵消的，是平台的商家不再做导致被迫退款。其二平台客服只会说些无用的话，不是“购物体验感到抱歉”就是“得扣手续费一说”。其三，还要求选择有效期过后可退，即2022年11月24日后，可以全款退。其四，合作商倒闭，居然平台上还能让那个平台的团购继续挂着，让更多人的上当。周小姐想问，连在有效期内退都这么难，有效期过后，怕不是只能退50%或者更少了。周小姐称，错不在自己，平台没有做好监督，特殊问题该特殊解决不是一味的死要求，消费者的权益怎么得到保障。

### 【案例十】“百合网”被指虚假宣传 误导购买牵线服务

6月7日，新疆维吾尔自治区的李先生向“电诉宝”投诉称其在百合网的id号为254735126，在今年5月24号，业务员百合彤彤通过微信宣传本地有好几个单身女性，并把图片发过来，诱使自己开通人工相亲牵线3个月服务，订单编号787387，价格1000多元。

李先生称，随后与其微信联系一直不回复，后百合工作人员百合佳缘刘老师联系说由其为自己服务，给她看当时业务员彤彤介绍的女性，发现全不是本地。李先生描述，自己位于新疆，地域非常广，要不在本地没法相处成家，业务员虚假宣传实在是令人生气，后面一直联系退费，总是百般推辞，李先生表示百合网太不负责任了。

## 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，涉及爱订不订、走着瞧旅行、智行、旅划算、如程、青芒果旅行网、骑驴游、美团民宿、飞猪、联联周边游。

## 2022年（上）在线旅游十大典型投诉案例

投诉时间	投诉平台	投诉案例
1月7日	 爱订不订 adingbuding.com	“爱订不订”被指申请取消订单退款久未处理
2月16日	 走着瞧旅行 TRAVEL AROUND	疫情无法出行未享受服务 联系“走着瞧旅行”无人接听
2月17日	 智行	“智行”被指因特殊原因申请退票退款难
2月24日	 旅划算 周边游	“旅划算”被指因特殊情况所购门票过期退款被拒
3月15日	 如程	“如程”被指当天收到行程提醒入住被民宿拒绝
4月7日	 青芒果 qmango.com	人间蒸发？房东反映“青芒果旅行网”拖欠订房销售款后失联
4月14日	 骑驴游 www.qilvyoo.com	“骑驴游”套路深？购买后预约房间需加钱
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
6月7日	 飞猪旅行	“飞猪”退票手续费扣一半不合理？回应：均按航空公司退改政策执行
6月16日	 联联lion周边游	“联联周边游”团购券到期未告知 无法退费造用户损失

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

### 【案例一】“爱订不订”被指申请取消订单退款 久未处理

1月7日，云南省白女士向“电诉宝”投诉称，本人于2021年上旬在爱订不订公众号抢购了野鸭湖烧烤套餐，在2021年下旬申请取消订单退款，但一直无法联系上客服，一直让留言，但后续一直未收到回复和解决，该公众号现无法进入，无法查询到订单号，该订单有效期至2021年12月31日过期，现已过期，但一直未收到退款，后台已无法进入，无法联系客服，现希望该APP可以退款订单金额。

### 【案例二】疫情无法出行未享受服务 联系“走着瞧旅行”无人接听

2月16日，内蒙古的刘女士向“电诉宝”投诉称她于2019年1月29日经推广于走着瞧微信公众号购物平台购买云南时光旅行卡5张共计2995元（卡片单价599元），卡片有效期至2020年3月10日。本打算在2020年春节前后去云南旅行，结果2020年1月爆发新冠疫情，云南之行无法成行，好不容易联系到客服后，提出退款要求，客服建议将卡片延期两年，并承诺疫情如果两年后还不过去会给予退款，协商达成，走着瞧还给自己寄了几瓶酒精和一个布包表达歉意。

刘女士称时间来到了现在，疫情形势仍然严峻，家人有医护人员，出门所带来的牵动实在无法动身，眼看卡片又将过期，此时再通过走着瞧旅行网提供的联系方式已经无人接听……刘女士表示3000元，不多但也不少，请求退回成交价90%的费用，其余10%作为制发卡片的工本费可以扣除。本次购物一没产生出行，二没享受服务，理应退款。

### 【案例三】“智行”被指因特殊原因申请退票退款难

2月17日，云南省的祁女士向“电诉宝”投诉称，自己于2022年2月8日，在智行火车票app购买了2月19日，从昆明长水机场到郑州新郑机场的飞机票，但后面由于疫情原因，学校推迟到2月26日和3月1日分批错峰开学，在咨询了相关航空公司的客服后，也上传了相关的证明材料，并且给智行客服也打了电话，也给他们了相关的证明材料，但是17日咨询航空公司客服，并没有收到退票申请，而智行客服说已经提交了，现在就是没有结果，希望能尽快处理一下，五百多对农村孩子来说，是一笔不小的钱，且现在如果走正常的退票流程，收取的费用相当高，孩子承受不住。

### 【案例四】“旅划算”被指因特殊情况所购门票过期 退款被拒

2月24日，四川省的刘先生向“电诉宝”投诉称，自己于2021年12月17日，在微信旅划算公众号上花499买了内江船石湖的温泉酒店，本预约的2022

年2月25日使用，并且2月底就到期了，商家说到期就作废了，但成都疫情严重，公司也不批假不让到处走，所以不能如期使用，有问商家是否延期，但是商家也一直没回复具体时间，25日就到期了，客服也没说到底延不延期，延到多久，特向商家申请退款，开始商家让问酒店能不能退，我打酒店客服酒店说可以退，但是旅划算拒绝退款。

### 【案例五】“如程”被指当天收到行程提醒 入住被民宿拒绝

3月15日，浙江省的潘女士向“电诉宝”反映称，其于2021年11月21日通过如程这个网络平台订购了2022年2月16至18日永嘉楠野民宿的两个房间，付了押金1688和1488共计3176元整。于2022年2月16日这天请了年假和朋友一起去民宿游玩，到达民宿后被告知一个多月前就已不跟如程合作，且不让入住该民宿。潘女士表示出行前几天及出行当天都有收到如程的民宿出行确认订单，并如期出行，现不能入住该民宿，如程也不能提供有效的解决方案，只说帮取消订单，并延期会员时效，并不帮解决当天的住宿问题，侵害了的消费者权益，且有欺诈的嫌疑。

潘女士称现在退订了永嘉楠野民宿，但如程平台并没有返还订房押金3176元整。自己另外在如程于2021年11月9日订了2022年6月24日至26日青至吾庐特色度假酒店，并付了2996元的订房押金，但怕以后再遇到出行了又不让入住的情况，现在也取消了在如程的这个民宿订单，如程也没有返还订房押金，现如程没有返还自己共计6172元整的订房押金。

### 【案例六】人间蒸发？房东反映“青芒果旅行网”拖欠订房销售款后失联

4月7日，广东省的冯女士向“电诉宝”反映称自己家公寓去年上线青芒果酒店的，刚开始几个月业务经理每天偶尔会给结算房费，也会经常聊天。但是过了一段时间，根本就不理，电话打不通，信息不回，客服找不到。

冯女士表示从1月27日到现在4月，差不多3个月的房费没有结算了，也没有人跟自己解释一下。公寓每天都有订单。就是没有人结算房费。什么人都联

系不了。简直就是他们什么情况都不知道，不知道是不是倒闭了，还他们经理跑路，直接就是人间蒸发了吧，没有一个可以联系的人。

### 【案例七】“骑驴游”套路深？ 购买后预约房间需加钱

4月14日，广东省的池女士向“电诉宝”投诉称其在3月26日在骑驴游平台购买了98元秒杀2套美的鹭湖房3房1厅，号称不加收，然后当自己购买了以后预约房间的时候发现需要加收100-300元的房费，因为不加收的房间显示已预约满了。其次使用厨房的电器设备也会加收50元的费用。

池女士于是向平台客服申请退款，遭到拒绝，说是写出来了所以就不能退款了。池女士称当你买了券，才能预约房子才知道要加钱，存在明显的套路及不允许退款的不合理性。因为是老人家操作的，老人家不熟悉流程，欺骗了老人家。

### 【案例八】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。

### 【案例九】“飞猪”退票手续费扣一半不合理？ 回应：均按航空公司退改政策执行

6月7日，福建省的高女士向“电诉宝”投诉称其于6月7日在飞猪旅行买了飞机票，结果不小心看错目的地买反方向，在未出票之前第一时间联系旺旺客服并未得到回复，于是打电话给商家客服，但是商家客服电话并未及时接通，后

面客服接通时也显示并未出票，表示可以帮忙拦截，然后告知他号码时也还未出票，在他问了一些问题后导出票了被告知已出票没法拦截退票要承担一半手续费。高女士表示对这个未及时得到回复导致出票，退票手续费直接扣一半也不合理，高女士的诉求是退还手续费或者减少手续费，对于这么高额手续费不能认可。

### 【案例十】 “联联周边游” 团购券到期未告知 无法退费造用户损失

6月16日，浙江省的海女士向“电诉宝”投诉称其于2022年3月23日在朋友圈扫码购买两个订单的团购券，买完之后没有关注这个联联周边游平台，导致过期了也不知道。海女士称，钱支付给对方平台了，一直也没人联系退款，点击申请退款按钮也没有申请的页面。海女士表示这样设计的理由是什么，就是让人不能退款？

海女士称，联联周边游付款后退款就要扣除百分之20%-30%的违约金写在页面上，严重违反根据《消费者权益保护法》第二十六条，及2012年3月12日，国家工商行政管理总局以工商市字[2012]39号印发《关于加强网络团购经营活动管理的意见》 团购网站经营者应当遵守《消费者权益保护法》中关于退货、退款的相关规定，不得排除消费者依法拥有的退货、退款等权利。团购网站经营者以预收款方式销售团购商品或服务，不得设定过期未消费预付款不退或者限定款项只能退回网站账户等限制。严重违反了国家的三包政策，触犯了《消费者权益保护法》 联联这种行为严重扰乱了市场秩序，以不能退款或退款需要扣除部分金额为由从中获利，欺诈消费者，侵犯了消费者公平交易的权利。

## （四）在线教育数据与十大典型案例

**在线教育上榜平台有55家：**按投诉量依次为，开课吧、潭州教育、一只船教育、学慧网、帮考网、vipkid、常青藤爸爸、vip陪练、掌门1对1、大塘小鱼、51Talk、小叶子陪练、对啊网、尚德机构、平安好学、武汉聚狮在线、阿卡索外教网、嗨学网、十方教育、聚师网、英语流利说、兰迪少儿英语、小步早教、

对啊、腾讯课堂、鸿博教育、高顿教育、鲸鱼外教培优、众趣教育、嗨学、嗨学课堂、云舒写、空格教育、青创教育、深色海浪教育、麦淘亲子、三好网、思鸿网校、鸭题库、七田真早教、铭科在线、恒企教育、海风教育、金智教育、好学微客、河小象、海豚音乐、美通教育、尔湾科技、蝌蚪亲子、聚师课堂、兴为教育。



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 上半年

1	开课吧	2	潭州教育	3	一只船教育	4	学慧网
5	环球网校	6	帮考网	7	vipkid	8	常青藤爸爸
9	vip陪练	10	掌门1对1	11	大塘小鱼	12	51Talk
13	小叶子陪练	14	对啊网	15	尚德机构	16	平安好学
17	中华会计网校	18	武汉聚狮在线科技教...	19	阿卡索外教网	20	嗨学网
21	十方教育	22	聚师网	23	英语流利说	24	兰迪少儿英语
25	小步早教	26	对啊	27	腾讯课堂	28	鸿博教育
29	高顿教育	30	鲸鱼外教培优（原鲸...	31	众趣教育	32	嗨学
33	嗨学课堂	34	云舒写	35	空格教育	36	青创教育
37	深色海浪教育	38	麦淘亲子	39	三好网	40	中国会计网
41	思鸿网校	42	鸭题库	43	七田真早教	44	铭科在线
45	恒企教育	46	海风教育	47	金智教育	48	好学微客
49	河小象	50	海豚音乐vipSing	51	美通教育	52	尔湾科技
53	蝌蚪亲子	54	聚师课堂	55	兴为教育		

（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、51talk、一只船教育、帮考网、深海教育、平安好学、赛优教育、河小象、vipkid、沪江网校。

2022年（上）在线教育十大典型投诉案例		
投诉时间	投诉平台	投诉案例
1月12日	 潭州教育	用户投诉“潭州教育”利用合同格式条款排除消费者权利
1月18日		用户反映“51talk”收钱催缴退款不理
2月18日	 一只船教育	学员投诉“一只船教育”诱导报名无法参加考试报名却不退款
2月22日	 帮考网	“帮考网”被指虚假宣传欺骗消费者
3月6日	 深海教育	学员反映“深海教育”虚假营销误导消费者
3月18日	 平安好学	“平安好学”被指虚假宣传退款专员态度恶劣拒部退款
4月5日	 赛优 CHANG E YOU 改变自己	交了钱就不退费？“赛优教育”被指霸王条款
4月15日	 河小象	家长反映“河小象”虚假宣传 体验效果极差要求退款
5月16日	 VIPKID	家长投诉“VIPKID”直播1对1变录播1对多 申请退款被拒
6月19日	 沪江网校 沪江网校 成为更好的自己	用户反映“沪江网校”存霸王条款 超15天便无法退款

图表编制：电诉宝 数据来源：315.100EC.CN

### 【案例一】用户投诉“潭州教育”利用合同格式条款排除消费者权利

1月12日，四川省的王女士向“电诉宝”反映称：潭州教育诱导学生贷款缴费，缴费后以各种理由不予退款，侵害消费者权益。我在2020年8月6日向潭州教育预付定金500元，交付共4800元费用，总共费用6480元，课程：普通话与声音美化基础班，1950元是通过花呗分期网络贷款分期支付。在此前，潭州教育授课老师在公开课上承诺学习后可以接简单兼职，80-200元，售前老师承诺边学习边

兼职的模式 2022 年 1 月 7 日开始申请退款，当时因为自己线下学业问题无法正常上课，休学一年，现在我还是学生，没有经济来源，交不起分期的费用，申请退款老师那边答复时间太久不能退，后来老师确以各种理由推脱退款或者直接不回复信息 我要求：潭州教育为诱导学生办理网贷缴费承诺推荐兼职，国家明文规定禁止给在校学生办理网贷，违反相关法律规定，我要求退回课程费用。

### 【案例二】用户反映“51talk”收钱催缴退款不理

1 月 18 日，江苏省的吕女士向“电诉宝”反映：我于 2021 年 8 月在 51talk 售前客服处 4999 购买一整年英语课时(一周一次)在学习过程中，一开始老师服务追踪，点评，app 每日打卡阅读，群中打卡点评等等，对孩子有些许帮助，所以选择继续上课，突然所有辅助学习全都取消了，而且没有任何通知。在学习的几个月中，有好几个自称 51 老师的加我，并且说有任何问题可以找她们。在后来的学习中，我发现每周就一次网络课程，就什么也不管了，找各位老师无人回复，班主任直接联系不上，售前等老师均不回复，只好线上找客服，第一次回复说申请退款了 48 小时会有人联系，超过 72 小时末有人联系，再找线上客服也无人应答，均由系统自动回复。现在申请退款四处无门，还有一半课程未上，其中有一个回复的老师说只要没联系我，课程就继续上！现在家长已经申请退费了，就是决定不上了，如果一直没人联系我，那课程到期也在扣费，如果去上，就是强制被迫消费完！无处投诉，无人受理。

### 【案例三】学员投诉“一只船教育”诱导报名 无法参加考试报名却不退款

2 月 18 日，江苏省的管女士向“电诉宝”投诉称一只船教育通过网络宣传一级消防工程师的学习难易程度及证书含金量诱导报名，如实告知自身学历和所学专业，对方让自己先交 500 元提交资格预审，然后说预审通过了可以参加考试报名，诱导报名参加了网络培训。后来 6 月 5 日左右又接到一只船教育的电话，说可以参加一个密训班，能够针对本次考试给予指导上课，基本可以确保通过，交了 1200 元预定名额。后来经过考虑了一下还是没报，要求退款 1200 元，对方

答应退款的，但一直就没退，这让自己感觉到这个一只船很有问题了。

管女士称到9月13日真正报名考试时系统提示不符合报名条件，所以没能报名参加考试，之后就提出退费要求，对方客服一直拖延，后来一个售后答应2022年2月份予以全额退款，现在2月份联系对方又说申请没通过，前后共支付9380元却只答应退1151元。管女士表示在整个过程中一只船教育完全用诱骗、拖延、欺瞒的方式应对消费者。

#### 【案例四】“帮考网”被指虚假宣传欺骗消费者

2月22日，河南省的齐先生向“电诉宝”投诉称：在2月19日下午15:28分添加上所谓的消费工程师萌萌老师（也并未提供任何任教资质、不知道是不是真的老师）。然后发给我一个帮考网网站、随后让下载帮考网APP；进行长达半小时的语音介绍，介绍消费工程师考证简单容易，挂靠能一年挣30万，作为帮考网的工作人员并未与学员提前说明报考此证书需要什么样的条件。

付款后才知道按照国家规定大专学历至少需要毕业8年后+至少从事消防行业6年后才可，前提并没有告诉你这些规定，然后报名成功后就让你签署条约，告诉你不满足8年他们有办法避开这个国家的规定，这不是拿着国家的法律开玩笑吗？就这样被他们欺骗了2600元，课程里面都是过去2年的回放根本没有什么在线直播。

#### 【案例五】学员反映“深海教育”虚假营销误导消费者

3月6日，湖南省的钟女士向“电诉宝”反映称其在2020年报了深海教育一级消防工程师的线上课程，营销人员介绍不需要消防相关专业可以报考，没有消防工作经验他们可以提供消防工程经验，以让自己满足考试和拿证的条件，钟女士称课程报考完之后，有深海教育的客服人员回访告知课程和这个考试的一些注意事项，再次和该客服确认不是消防专业，没有工作经验是否可以考试和拿证，该客服说以营销人员告知为准。

钟女士表示经过两年学习通过考试，由于未能提供消防工作经验证明，导致拿不到证。之前投诉至深海教育，平台以不知道之前和自己对接的营销人员是否还在职为由，没有任何处理结果。现和深海教育未能达成一致，钟女士投诉称深海教育虚假营销，诱导误导消费者，现希望能赔偿个人损失。

### 【案例六】“平安好学”被指虚假宣传 退款专员态度恶劣拒部退款

3月18日，广东省的柯女士向“电诉宝”投诉称其于2021年6月26日在平安好学销售老师多次推荐与保证随时可退款的诱导下购买了一门成人在线教育英语课程，订单金额22780元。当时销售老师信誓旦旦地承诺如果后期不想学了，可以按合同约定随时退学退费，合同中关于终止合同退费也有明确约定，乙方在本合同约定的服务期限届满前可随时申请退学退费。

柯女士称课程办理后，自己由于工作繁忙一直没有上该门英语课，近期想终止合同，联系平安好学客服办理退学退费，但是不管是在后台联系在线客服还是电话联系平台客服，对自己合理的退费诉求直接拒绝、直接挂电话，态度恶劣，侵害了受害者合法权益。

### 【案例七】交了钱就不退费？“赛优教育”被指霸王条款

4月5日，河南省的宋女士向“电诉宝”反映称其于2022年2月16号通过抖音添加微信后，在赛优机构老师发的微信收款二维码付款。宋女士表示因为孩子课程迟迟未开始便想退费，赛优机构老师将推给售后，但售后一直不处理，而且还找各种理由不退费，态度恶劣把过错都推到自己身上。

宋女士称刚开始是因为他们虚假宣传，只有几个报名名额才交的费用，但后来因课程一直未开始想退费，后续赛优机构售后老师用霸王条款说交了钱就不退费了，宋女士的诉求是北京赛优职教育科技有限公司把钱退还。

### 【案例八】家长反映“河小象”虚假宣传 体验效果极差要求退款

4月15日，上海市的王女士向“电诉宝”投诉称河小象利用虚假过度宣传诱导消费者买课，买了课之后，发现课程与介绍相差甚远，不是以人为本，而是以资为本，低价课程只是一种引流手段，而想方设法让家长们的继续消费才是低价课程的最终目的。

王女士表示国家有明确规定利用虚假的或使人误解的价格手段，诱导消费者应该给予一定惩罚，没收违法所得，并处违法所得的五倍罚款，情节严重责令停业整顿，吊销营业执照，还大家一个健康的网络教育平台。王女士称自己付完款之后就没有人跟踪后续一些服务，是否有上课学习效果怎么样？遇到什么问题，从来没有老师跟踪，每节课只有几分钟都是录制的，根本没有效果。所谓的一对一点评也都是网络机器，机器点评都说好，从来没有指出问题在哪里怎么改正，现在感觉体验效果极差要求全额退款。

#### **【案例九】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。

#### **【案例十】用户反映“沪江网校”存霸王条款 超 15 天便无法退款**

6月19日，北京市的李先生向“电诉宝”投诉称其在3月6日购买了沪江的课程，共3696.1元，后来发现对课程不满意，要求退款，因为超过15天被拒绝。李先生称，自己购买的是法语二外，有录播和直播课，是分期付款。

李先生表示，经过反复沟通，仍然无效，沪江存在霸王条款。根据我国相关法律规定，消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者，自主选择商品品种或者服务方式，自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。关于超过 15 日不得退课的约定，属沪江单方提供的格式条款，剥夺了消费者自主选择的权利，属排除或限制消费者权利，加重消费者责任的不合理条款，具有强制交易的性质，应属无效。自己以分期付款方式支付了课程的费用，对于沪江尚未提供的课程培训服务，有权选择接受或不接受服务。沪江拒绝退还剩余课程款项，损害了自己的合法权益。

## 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](http://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 displays the website's layout, including a top navigation bar with categories like '首页', '投诉榜', and '评级榜'. A central banner promotes '电诉宝 全新升级' (E-Su Bao New Upgrade). The main content area features a list of complaints, such as one from Fujian regarding a hotel meal and another from Henan about a cancelled order. A right-hand sidebar contains a '我要投诉' (I want to complain) button, a '我要投诉指南' (Complaint Guide), and a '投诉榜' (Complaint Ranking) section listing various e-commerce platforms like Taobao and JD.com.

## (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（上）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7月13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](http://DATA.100EC.CN) )

电诉宝 ( [315.100EC.CN](http://315.100EC.CN) )

(12 年沉淀 10 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)

