

2022年“618” 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

案例来源： 电诉宝
网络消费纠纷调解平台

发布时间：2022年07月04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	10
（三）在线教育数据与十大典型案例	20
（一）关于电诉宝	26
（二）关于网经社	29

一、报告摘要

6 月份，可谓是上半年的消费旺季，各大电商平台开展的 618 年中大促活动告结，战报数据的发布也展现了 618 所带来的消费热潮。如京东公布的 618 期间共 3793 亿下单金额，抖音商城场景带动销量同比增长 514%，拼多多手机类目销售额同比增长 148% 等等。此外，疫情的有效控制也让大众的消费意愿提升，网络消费频次增多。然而，不少网友在 618 预售期间下单的商品仍未到货，即使是收到货的也因质量等问题又申请退货，因此引发了一系列消费纠纷。

电商促销玩法的多样化也带来了不少乱象，如红包“战术”、优惠“套路”、特价限购、“疯狂种草”等。消费者面对众多电商平台，更应擦亮双眼，切勿掉入平台和商家的“迷魂阵”。

据国内知名网络消费纠纷调解平台电诉宝（315.100EC.CN）根据历年用户投诉情况统计显示，“618”电商大促后容易出现消费者爆发式投诉的情况，问题集中表现为：先涨后降、虚假宣传、质量参差不齐、定金不退、发货迟缓、退换货受限、售后不佳、消费欺诈、快递延误等。

为此，电诉宝发布了“618”电商年中大促消费十大预警，包括**满减陷阱**、红包“战术”、直播引流、优惠“套路”、分期消费、订金陷阱、消费返现、退货规则、发货时效、**信息泄露**等方面，提醒消费者谨防促销中的各类陷阱，避免“入坑”。

电诉宝发布618十大消费预警

1. 优惠券、满减福利暗藏玄机 警惕凑单陷阱

2. “瓜分红包”没分多少 时间倒是花了不少陷阱

3. 直播低价引流 擅长价格误导 看清楚再下单

4. “百亿补贴”没补多少 错过不可惜

5. 买不起赔账也要买？

6. “定金”“订金”傻傻分不清

7. 消费返现 前XX名下单有礼 真的能拿到吗？

8. 了解退换货规则 下单前与商家确认清楚

9. 避开高峰期 关注物流状态

10. 谨防诈骗 保护个人信息安全

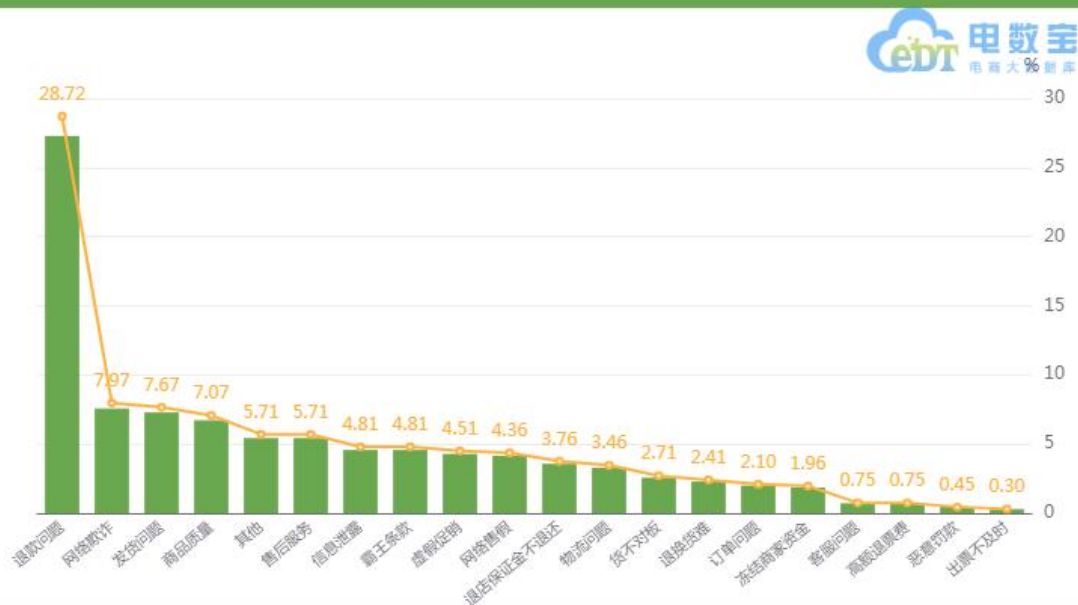
2022年7月4日，依据国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）2022年618期间受理的全国88家互联网消费平台纠纷大量案例数据，我国“一带一路”TOP10影响力社会智库网经社电子商务研究中心发布了《2022年“618”电商用户体验与投诉监测报告》（注：“618”期间的样本采集时间为2022年6月1日至6月30日）。

报告涉及了数字零售（主要集中在综合电商、社交电商、跨境电商）、数字生活（主要集中于在线旅游、交通出行、在线餐饮）及在线教育等领域。报告公布了618期间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

2022年618期间全国网络消费投诉类型问题分布



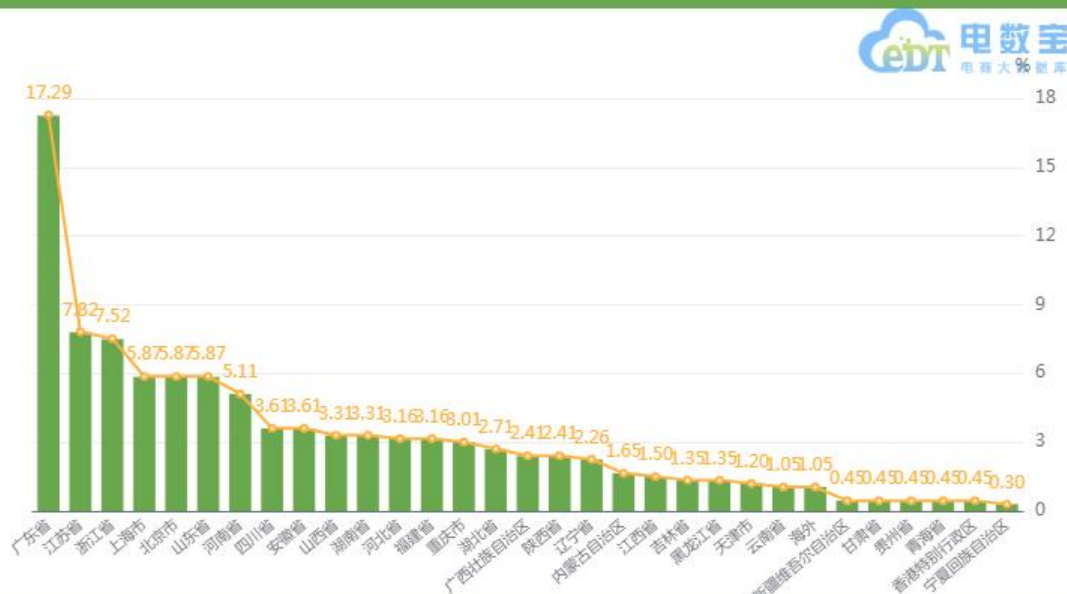
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，2022年618期间全国网络消费投诉问题类型排名前十的依次为：退款问题（28.72%）、网络欺诈（7.97%）、发货问题（7.67%）、商品质量（7.07%）、其他（5.71%）、售后服务（5.71%）、信息泄露（4.81%）、霸王条款（4.81%）、虚假促销（4.51%）、网络售假（4.36%）。

（二）投诉地区分布

2022年618期间全国网络消费投诉类型地区分布



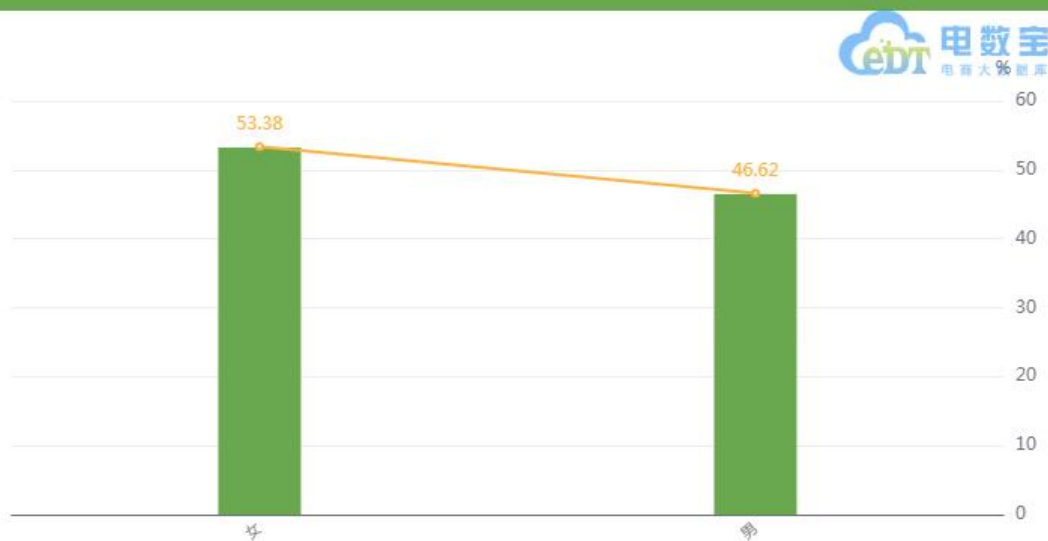
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

618 期间“电诉宝”受理投诉用户聚集地区 TOP20 依次为广东省（17.29%）、江苏省（7.82%）、浙江省（7.52%）、上海市（5.87%）、北京市（5.87%）、山东省（5.87%）、河南省（5.11%）、四川省（3.61%）、安徽省（3.61%）、山西省（3.31%）、湖南省（3.31%）、河北省（3.16%）、福建省（3.16%）、重庆市（3.01%）、湖北省（2.71%）、广西壮族自治区（2.41%）、陕西省（2.41%）、辽宁省（2.26%）、内蒙古自治区（1.65%）、江西省（1.50%）。

（三）投诉用户性别分布

2022年618期间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，618期间女性用户投诉比例为53.38%，男性用户投诉比例为46.62%。

（四）投诉金额区间分布

2022年618期间全国网络消费投诉类型金额分布



图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示,618 期间投诉金额分布主要集中在 1000-5000 元(25.26%)、100-500 元(16.39%)、10000 元以上(15.79%)、0-100 元(15.04%)、5000-10000 元(11.88%)、500-1000 元(7.52%)、未选择金额(8.12%)。

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 618 期间全国网络消费评级榜中洋码头、寺库等获“不建议下单”评级;拍机堂、闲鱼、天猫、转转、微店、交易猫、店宝宝、淘宝等获“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 41 家:



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 ▼ 6月 ▼

1 淘宝	2 京东	3 拼多多	4 寺库
5 苏宁易购	6 抖音	7 洋码头	8 微店
9 交易猫	10 天猫	11 闲鱼	12 店宝宝
13 拍机堂	14 转转	15 有赞	16 当当
17 全球速卖通	18 快手	19 微拍堂	20 一品威客
21 唯品会	22 小红书	23 天天鉴宝	24 网易严选
25 小年鱼	26 达令家	27 孔夫子旧书网	28 叮咚买菜
29 天猫国际	30 海狐海淘	31 红布林	32 小米有品
33 丰巢特惠商城	34 蘑菇街	35 优衣库	36 亚马逊
37 丝芙兰	38 万表网	39 云集	40 千千惠生活
41 国美			

(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、京东、拼多多、寺库、苏宁易购、抖音、洋码头、微店、交易猫、天猫；

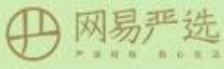
排在第 11-20 名的是：闲鱼、店宝宝、拍机堂、转转、有赞、当当、全球速卖通、快手、微拍堂、一品威客；

排在第 21-30 名的是：唯品会、小红书、天天鉴宝、网易严选、小年鱼、达令家、孔夫子旧书网、叮咚买菜、天猫国际、海狐海淘。

排在第 31-41 名的是：红布林、小米有品、丰巢特惠商城、蘑菇街、优衣库、

亚马逊、丝芙兰、万表网、云集、千千惠生活、国美。

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、拍机堂、淘特、微店、网易严选、当当网、小红书、苏宁易购、寺库、丝芙兰。

2022年618期间数字零售十大典型投诉案例		
投诉时间	投诉平台	投诉案例
6月4日	 快手	“快手”被指直播抽奖被取消平台没有任何处理
6月5日	 拍机堂	“拍机堂”被指iphone屏幕黑点透图与质检报告不符
6月6日	 淘特	商家投诉被“淘特”无端二次处罚
6月6日	 微店	“微店”被指冻结商家资金月余平台不答复不解冻
6月8日	 网易严选	“网易严选”被指物流拦截后不退款
6月10日	 dangdang.com	“当当网”被指发错订单联系客服拒绝换货申请
6月13日	 小红书 标记我的生活	“小红书”被指商家欲私下交易不成报复性拒绝取消订单
6月14日	 苏宁易购 suning.com	“苏宁易购”被指拖欠商家保证金不退还
6月20日	 SECOO 寺库	“寺库”被指售出商品后不打款给寄卖者
6月22日	 SEPHORA	“丝芙兰”APP被指漏发商品客服反复确认却不处理
图表编制：电诉宝		数据来源：315.100EC.CN

【案例一】“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。孙先生表示自己有中奖截图，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。

【案例二】“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。

【案例三】商家投诉被“淘特”无端二次处罚

6月6日，广东省的左女士向“电诉宝”投诉称，其在淘特的该笔订单情况为：卖家一发货买家即退款，卖家与其协商能否承担运费问题，买家随便理由拒绝并申请客服介入。卖家后来想息事宁人，要求撤销客服介入，拦截快递自认倒霉。结果买家不依不饶拒绝，卖家与其说了几句，但无任何侮辱辱骂的词语，买家随即投诉，平台扣罚卖家300元保证金。左女士表示，卖家已然成为受害者，赔了运费且被罚款300元后，货物仍在途中未入仓，为何还有二次处罚。左女士表示很不解：平台这么做的法律依据是什么？平台制定的规则可以凌驾于法律之上？卖家缴纳的保证金被平台随意扣罚的法律依据是什么？

【案例四】“微店”被指冻结商家资金月余 平台不答复不解冻

2022年6月6日，广西壮族自治区的潘女士向电诉宝投诉称，自己在2022年4月26日和4月28日在微店蛋蛋专业代购购买产品，金额分别215401和24150。因为卖家资金周转不够，但是因为潘女士已经和其合作了10年，潘女士一直都是先联系卖家是否能发货，确定可以购买就下单付款，再由卖家采购发货。此次因疫情及国外局势原因，下单后卖家被告知无法备货，通知退款。潘女士就申请了退款，但是卖家发现这两笔资金被微店冻结了，无法发起退款。现在资金已经被冻结了一个月以上，微店没有给任何答复，一直不解冻。潘女士现要求微

店解冻卖家资金，将款项退给潘女士。

【案例五】“网易严选”被指物流拦截后不退款

2022年6月8日，上海市的莫女士向“电诉宝”反映，自己于2022.5.21于网易严选app下单购买食品，至2022.5.23显示物流到达杭州仓库，此后一直滞留无信息。至2022.5.27显示到达上海仓库后再次停滞，咨询客服表示有禁运。于是在2022.5.31申请拦截退款，期间咨询客服，表示已拦截成功，待严选收到货品才会给予退款。但至今2022.6.5，无任何退款进度，无退货物流信息，严选平台也无相关物流投诉或者退款投诉渠道，毫无办法只能来平台投诉寻求帮助。

【案例六】“当当网”被指发错订单 联系客服拒绝换货申请

6月10日，湖南省彭女士向“电诉宝”投诉称自己于2022年6月2日在当当网购买《新能源项目投资并购法律实务回答》、《碳中和经济学》、《房屋建筑和市政基础设施项目工程总承包管理办法理解与适用》，可收到货的书却为《半小时漫画中国史》、《认真的胡闹》，出现整单发错情况。

彭女士于2022年6月5日申请换书且与客服联系换书问题，但当当网拒绝了换货申请。彭女士又于6月8日申请退货且与客服联系，客服给出第二天会有相关工作人员联系出来问题的答复，但时至今日未有相关工作人员与我联系，退货申请一直未审核通过。

【案例七】“小红书”被指商家欲私下交易不成 报复性拒绝取消订单

6月13日，山东省的俄女士向“电诉宝”投诉称，自己于2022年6月9日在小红书app的“beatrice 在意大利的店”购买了一双鞋。加了微信以后，出现了卖家让俄女士私下转账行为，被俄女士拒绝了。俄女士认为这涉嫌诱导性诈骗陷阱，不同意私下转账，卖家就让俄女士取消订单。

但是取消订单却卖家屡次拒绝，俄女士认为这在故意报复她，并且侵害了她的买卖自由。俄女士表示多次联系小红书客服，小红书客服不作为，没有帮助她取消该笔订单，并且认为该笔订单未发货她有权利取消订单。俄女士的诉求是小

红书客服取消订单，退回她的支付金额。

【案例八】“苏宁易购”被指拖欠商家保证金不退还

6月14日，内蒙古自治区的李先生向“电诉宝”投诉称，他入驻苏宁拼购两个店铺，关店后均已过苏宁所要求的一切审核期。2022年1月10日苏宁走完全部流程，但直至今日苏宁不退还保证金，两店共计31000元。曾尝试联系苏宁官方人员，却没有可以联系到的渠道。

李先生表示这么大一个平台连最基本的保证金都无法按时退还，不但不退保，还要老赖行为，估计已经离破产不远了。李先生现要求苏宁易购立刻马上退还店铺保证金，还希望最好法律可以严惩平台管理人员。

【案例九】“寺库”被指售出商品后不打款给寄卖者

6月20日，上海市的孙女士向“电诉宝”投诉称，其于2021年在上海寺库线下门店寄卖的包，寺库在2021年3月5日已售出，但却一直不结算费用，涉及金额24000元。孙女士后续不断跟400客服沟通结算事宜，但得到的回复都是会反馈、会催财务，但没有实质结果。2021年12月，孙女士去门店沟通。负责人沟通的结果是已跟财务商量，会分期打款，但一直也没有兑现。之后，孙女士又拨打北京12345的电话，也没有得到解决。因此，孙女士提出投诉，希望能有办法拿回费用或者等价的包。

【案例十】“丝芙兰”APP被指漏发商品 客服反复确认却不处理

6月22日，四川省的李女士向“电诉宝”投诉称，自己于2022年6月8号在丝芙兰APP购买产品，总价值4498.5元，于6月13号收到所有货品，当即发现少发了雪花秀125ml水和125ml乳液。立即向丝芙兰APP在线客服进行沟通，按照对方要求，提供到货照片、发货单以及确认缺失产品，被告知5-7个工作日给与回复。

但是一周过去了，没有任何回复。再次与客服进行沟通，发现该问题并没有进行处理，还在与李女士确认缺失产品。李女士又按照对方要求予以确认。又过了几天，再次沟通，仍然还要和李女士确认。至此以来，丝芙兰没有任何进展，

也没有任何回复。李女士的诉求：3 天内给与回复，并且及时发货，如果再拖延，李女士将要求退货以及赔偿。

（二）数字生活数据与十大典型案例

数字生活上榜平台有 12 家：

在线旅游（9 家）依次为：如程、飞猪、走着瞧旅行、去哪儿、携程、联联周边游、骑驴游、同程旅行、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 6月

1	如程	2	飞猪	3	走着瞧旅行	4	去哪儿
5	携程	6	联联周边游	7	骑驴游	8	同程旅行
9	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。

交通出行（2 家）依次为：哈啰出行、滴滴出行。


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


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

[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](#)
[6月](#)

1 哈啰出行

2 滴滴出行

(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，我们从中选取十大典型投诉案例，涉及彩贝壳、大河票务、Keep、百合网、飞猪、如程、去哪儿旅行、饿了么、联联周边游、走着瞧旅行。

2022年618期间数字生活十大典型投诉案例

投诉时间	投诉平台	投诉案例
6月2日	 彩贝壳 caibeiike.com	“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3日	 大河票务网 dahepiao.com	“大河票务”被指虚假购票欺骗消费者
6月6日	 keep	“Keep”被投诉物流停滞一个月未更新 回应：已反馈工厂加急安排
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
6月7日	 飞猪 享受大不同	“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9日	 如程	“如程”被指拖欠近万元押金不退还 客服不正面答复
6月10日	 去哪儿旅行 没有住不了的酒店	改签比退票重新买还贵？“去哪儿”：改签收费与我司一致
6月13日	 饿了么	“饿了么”骑手弄丢订单 售后不处理竟让顾客报警自己想办法？
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
6月19日	 走着瞧旅行 TRAVEL AROUND	疫情影响未出行 为何退款“走着瞧旅行”要收取60%手续费？

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

【案例一】“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。

【案例二】“大河票务”被指虚假购票 欺骗消费者

6 月 3 日，广东省的黎先生向“电诉宝”投诉称其于 2020 年 6 月 1 号，在大河票务 App 平台上，购买深圳硬核脱口秀早鸟票，于 6 月 3 号收到了大河票务的电话说演出取消，但实际演出确没有取消。黎先生给他们客服打电话也一直不接电话。黎先生认为该公司存在欺骗，而且目前还不退款，网上一直都是退款退不回来的信息，疑惑该公司为什么一直都没人处理。

【案例三】“Keep”被投诉物流停滞一个月未更新 回应：已反馈工厂加急安排

6 月 6 日，河南省的刘女士向“电诉宝”投诉称其于 2022 年 5 月 1 日在 keep 活动页面下单誓鸟精卫奖牌，于 5 月 2 日完赛，keep 平台于 5 月 5 日显示发货。但由于河南当时出现疫情，快递公司无法及时揽收。现在河南疫情已经结束，快递也恢复了很久，而在 keep 上下单的奖牌还是没有物流显示，一直在等待快递公司揽收。

刘女士称，给快递公司打电话，快递公司说没有物流信息，在 keep 上意见反馈迟迟不处理，希望在这里投诉有用，目前是 2022 年 6 月 6 日，keep 平台还是没有给自己回复。

【案例四】“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。

【案例五】 “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。

【案例六】 “如程”被指拖欠近万元押金不退还 客服不正面答复

6月9日，浙江省的洪女士向“电诉宝”投诉称其于2021年在微信公众号的宣传下办理了如程的会员，期间使用过3次，退房后均及时将押金退回。但此后，于2021年11月30日支付1358元，2021年12月25日支付880元，2022年1月6日支付1268元和3376元，2022年1月17日支付1776元，支付为住房押金共计8658元。

洪女士表示，正常退房或因疫情不可抗力取消订单后应立即退回，平台却一直不给与正面回复，不退押金，洪女士要求平台退回押金。

【案例七】 改签比退票重新买还贵？“去哪儿”：改签收费与我司一致

6月10日，新疆的周女士向“电诉宝”投诉称其于2022年6月9日凌晨购买了CZ6890的6月10日的机票，由于日期选择错误，改签至6月9日，当日显示6月9日与6月10日机票价格均为1200元左右，遂进行了改签，该平台在改

签过程中未明确标注改签只能选择升级仓位，也没有选择的选项，存在误导消费者行为，致使自己改签后支付了 2388 元，也就是两张机票的价格。

周女士表示，民航路明确规定销售代理企业严禁在退改收费标准之外向旅客加收额外费用，而去哪儿网为了攫取更多利益，明知故犯侵犯消费者权益，造成改签比退票购买更加昂贵的现象。且在售后过程中，去哪儿三个客服用了三种说辞进行回复，第一个说为南航收取的，第二说为升舱导致差价上涨，第三个咬定只要消费者进行了改签确认，默认为承认他们的改签价格体系。周女士的诉求是去哪儿网退还高额机票差价费用。

【案例八】 “饿了么”骑手弄丢订单 售后不处理竟让顾客报警自己想办法？

6 月 13 日，上海市的王女士向“电诉宝”投诉称其于 2022 年 6 月 11 日在该平台下单，食物价格 321 元，师傅将物件送到置物架，拍照说这个东西已经送到，等去取时候，发现东西不在。王女士表示， 对照师傅拍照和小区的环境，发现送错了地方，现在饿了么售后让调监控或报警处理，或者给我 5 元红包 10 张。

王女士表示， 第一，这个物件丢了，骑手弄丢物件，为什么饿了么平台可以如此嚣张，不提骑手过错，让商家和买家承担后果。 第二，物资不在自己小区丢了，报警去哪里找？300 元物品让报警，警察根本不会立案，这样嚣张的态度和甩锅的态度让人无法接受。 第三，自己说不会接受他们的方案，问下一步流程是什么，她们说这事机密，不会告诉。 第四，问售后工号多少，她说过安，这么大的知名企业，工号居然不是阿拉伯数字，这样正规的企业生僻字做工号？王女士的诉求：给自己退钱，骑手道歉或者饿了么平台报警。

【案例九】 “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。

【案例十】疫情影响未出行 为何退款“走着瞧旅行”要收取 60%手续费？

6 月 19 日，甘肃省的薛女士向“电诉宝”投诉称其于 2019 年 10 月 30 日在走着瞧旅行微信公众号购买云南时光旅行卡 4 张(599 元/张)，共计 2396 元。因疫情管控等原因，一直未出行，现申请全额退款，走着瞧旅行却以特价票为由不予退款，如需退款需要收取 60%手续费。

薛女士表示：一、自己未出行，走着瞧旅行未产生任何费用，不存在手续费，收取 60%手续费用不合理。二、走着瞧旅行云南时光旅行卡售价一直是 599 元/张，自己所购票不是特价票，599 元的票价是否存在虚假宣传、报价，请有关部门予以考察确认。薛女士的诉求是申请 2396 元的支付款能全额退款。

（三）在线教育数据与十大典型案例

在线教育上榜平台有 18 家：按投诉量依次为，开课吧、潭州教育、vip 陪练、帮考网、大塘小鱼、一只船教育、vipkid、学慧网、常青藤爸爸、小叶子陪练、平安好学、好学微客、掌门 1 对 1、腾讯课堂、尚德机构、嗨学网、阿卡索外教网。


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



[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](#)
[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](#)
[6月](#)

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，涉及小叶子智能陪练、潭州教育、大塘小鱼、大鹏教育、帮考网、一只船教育、嗨学网、尚德机构、沪江网校、开课吧。

2022年618期间在线教育十大典型投诉案例

投诉时间	投诉平台	投诉案例
6月1日	 小叶子智能陪练 练琴,就用小叶子—郎朗	家长投诉“小叶子智能陪练”未尽告知义务后期变更价格
6月2日	 潭州教育	“潭州教育”被指以各种理由推迟退款7个工作日内退款条例形同虚设
6月9日	 大塘小鱼 新东方旗下0-12岁少儿在线学习平台	“大塘小鱼”被指购买网课无法观看询问客服无人回应
6月9日	 大鹏教育	“大鹏教育”被指以兼职名义忽悠贷款报名如今发现上当受骗
6月11日	 帮考网	“帮考网”被指工作人员诱导学员下单申请退款无人回应
6月13日	 一只船教育 人海茫茫,只愿做你的一只小船	“一只船教育”被指虚假宣传诱导学员报名拒不退费
6月15日	 嗨学	“嗨学网”被指诱导学员二次消费故意拖延不退款
6月17日	 尚德机构 SUNLANDS	用户反映无暇学习服务期内“尚德机构”拒绝退款
6月19日	 沪江网校 学习,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
6月27日	 开课吧	“开课吧”拒不履约?拖延退款是何故

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

【案例一】家长投诉“小叶子智能陪练”未尽告知义务后期变更价格

6月1日,天津市的齐女士向“电诉宝”投诉称其于2022年5月20日在小叶子陪练购买钢琴主课课包60节,当时明确告知工作人员孩子钢琴水平是7级已过,工作人员按照孩子的目前级别设计的主课包和陪练包。但缴费后工作人员又以忘记不同级别课时费收取方式不同为由,要每节课扣除1.4倍课时,与缴费前承诺相比,每节课增加70多元的费用。

齐女士称,由于缴费后孩子线下课程已经退掉,小叶子工作人员迟迟不能解决,导致孩子已经十几天没有上钢琴课课程,严重影响孩子钢琴考级计划和进度。小叶子工作人员目前只同意退课,不执行缴费是承诺的课时收费方式收费,完全没有诚信和责任可言。齐女士表示自己的要求就是按照缴费时承诺的课时费收

取，疫情影响，一万多元的费用押到这里迟迟不能得到解决，内心真的很焦虑。

【案例二】“潭州教育”被指以各种理由推迟退款 7个工作日内退款条例形同虚设

6月7日，湖南省的寸女士向“电诉宝”投诉称其于2022年5月17日，被远程控制下载支付宝花呗消费7480元，发现不对后，立马申请退款。商家审核后，于2022年5月19日签订全款退款合同后，7个工作日到了，商家却没有履行7个工作日内退款，说平台还在走流程。

寸女士称，后经过协商多次，说给紧急处理，因为自己的是花呗分期付款，要一周左右打款，经过再次协商承诺6月4日退款。6月4日退款日到后，发信息一律不回，不理人。6月5日又以各种理由推迟退款。寸女士的诉求是：请潭州教育尽快履行合同义务退款。

【案例三】“大塘小鱼”被指购买网课无法观看 询问客服无人回应

6月9日，山东省迟女士向“电诉宝”投诉称自己于2020年1月23日在大塘小鱼公众号里面花了499元购买的全能宝宝网课，现在已经不能观看。当时承诺课程永久有效，满足0-12岁所有科目及课外学习内容。承诺开课后班主任老师会联系迟女士，但是一直没有人联系。

现在不管是手机、平板还是电脑登录大塘小鱼课件，均为“加载中……”“我的订单”中购买信息加载速度异常缓慢，客服电话永远都是“正在为您转接中”，当初的客服及群内老师有问无答，毫无反应。迟女士的诉求就是退还所有学费，总计金额499元。

【案例四】“大鹏教育”被指以兼职名义忽悠贷款报名 如今发现上当受骗

6月9日，山东省的李先生向“电诉宝”投诉称其于2022年4月26号在北京知金大鹏教育科技有限公司海南分公司签订了大鹏教育学籍服务协议合同，签订合同之前，机构工作人员以易学、不花费精力、回本快、好找兼职来诱导报名。李先生称大鹏教育一直向自己宣传他们的课，打着花钱学课可以提供兼职渠道，让其赚钱的名义忽悠报课，在自己无收入的情况下，机构工作人员通过天花乱坠

的诱导，让通过代款分期支付学费，且欺骗自己代款无利息。

李先生称缴费后发现，机构教学质量差，直接无理由把自己拉黑，无正规合同且机构超限经营。李先生表示现在退费有以下原因：1、销售人员诱导贷款；2、与该老师当初承诺的根本不一样，报了班根本没有提供任何兼职渠道根本就是欺骗消费者。于是提出了退费申请，但是该机构一拖再拖，自己现在真的不知道怎么办了，这种课程什么东西都学不到，根本就是骗钱。

【案例五】“帮考网”被指工作人员诱导学员下单 申请退款无人回应

6月11日，山东省马先生向“电诉宝”投诉称自己于2015年在网上浏览关于注会考试的信息，帮考网工作人员看到后和本人联系，推荐帮考网的注会考试培训课程，承诺简单易学，通过率很高，在工作人员引导下花费6000多元报名，后来由于工作太忙，学习时间长一直没有用到，一直想申请退款。

在2020年的时候工作人员以回馈老客户为由，引导马先生对课程升级，并承诺可以退款，在工作人员诱导下花费5000多元钱升级了注会私教班，后发现没有说的那么简单，一直未能学习课程冻结，升级后工作人员基本不管不问，2022年申请协议退款，多次联系，工作人员不搭理，态度恶劣。

【案例六】“一只船教育”被指虚假宣传诱导学员报名 拒不退费

6月13日，山东省李先生向“电诉宝”投诉称其于2019年，北京一只船教育的工作人员通过微信、电话等方式联系他，给其发一些看起来很可靠的材料启发他的兴趣，引导李先生进行一级消防工程师学习考试并承诺可以代他报名考试，并可以提供挂靠单位。

然后李先生报名，交了7380元，后来2020年2月，工作人员给他打电话说：今年拿不到证书明年开始考试难度提升，增加两个科目，让李先生再交12600元，并保证他当年能拿到证书。且培训为企业预定班型，通过后直接挂靠。后经了解：（1）证书兼职不合法（2）使用虚假信息参加考试不合法（3）一只船引导进行违法操作（4）一只船虚假宣传。为维护本人权益，李先生联系客服要求退款，售后说中间不退，只有服务期满三年考试不通过才退。为此，李先生在其诱导下连续考试三次。但至今仍不退款，且没有回复、说法。为维护本人权益，

李先生要求作废合同，退还费用、赔偿损失。

【案例七】“嗨学网”被指诱导学员二次消费 故意拖延不退款

6月15日，广东省关女士向“电诉宝”投诉称自己于2022年5月19日在嗨学网购买3500元执业药师考试培训课程，并且他们公司的人员承诺没有二次消费，关女士学习了一个星期后于5月26日该公司的白老师以关女士基础知识底子不好为由，让其消费11800元的升级课程，让关女士觉得总花费11800元学习执业医师培训课程就可以，并且承诺只要有一科不过就全额退款。

在成交过程中一直与关女士保持微信通话一步一步引导她进入嗨学课堂app进行付款，关女士多次提出经济有困难，白老师让其分期付款选择12个月的分期，看到要800元的利息关女士拒绝成交。然后白老师诱骗关女士说利息他们出，要等她考完试成绩出来才一起退，成交了11800后关女士实际消费是3500+11800=15300元。

成交15分钟后，关女士家人发现他们承诺的东西没有说明如何兑现，提醒关女士被骗了，关女士一直到现在都没有使用和登录过这个11800元课程，于是她要求该公司退款11800元，他们每次都是以没申请退款成功，可以置换其他课程为理由，继续申请拖延时间。

【案例八】用户反映无暇学习 服务期内“尚德机构”拒绝退款

6月17日，江苏省的吴先生向“电诉宝”投诉称其于2020年3月28日下单订购尚德机构高起专本连读课程，在度小满金融办理的分期，一共花费10680元。中间考了两门课，考试也过了，后来又开了两门课，因工作太忙，没时间学习，断断续续的听课，直到后来实在没有精力去学习，故办理休学，一直都没有解冻。

吴先生表述称，现在工作比以前还要忙。因为尚德服务期到2024年4月底，自己还一直办理休学。2022年6月16号在尚德APP申请售后退款，尚德有人给自己打电话告知自己这个时间太久了退不了款。吴先生表示既然还在服务期，现在申请退款，为什么退不了？

【案例九】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。

【案例十】“开课吧”拒不履约？ 拖延退款是何故

6 月 27 日江苏省的宋女士向“电诉宝”投诉称其于在开课吧于 2021 年 12 月 14 日购买教育硕士保障班，于 2022 年 3 月 30 日升班型，金额总计 22800 元，满足看课百分之六十，于次月返全部学费的六分之一，分六个月返还，第一期没有按时收到，拖了几天才收到。宋女士第二期四月课时已完成，按约定应于五月底返还 3800，但五月底并未收到退款，到今天 6 月 27 日依然没有收到（已经拖了近一个月）。宋女士要求开课吧按约返还，否则按开课吧屡次违约，要求与其解除合同，退还剩余 19000 元。

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



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。



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



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假物流信息考核，如此行为，可恶至极，要求平台严格处罚次行为。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 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“618”电商用户体验与投诉监测报告》”。

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 4 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）

