

2022年8月 中国电子商务用户体验与投诉监测报告

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09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	14
(三) 数字生活数据与十大典型案例	20
(四) 数字教育数据与十大典型案例	26
四、关于我们	33
(一) 关于电诉宝	33
(二) 关于网经社	35

一、报告摘要

近日，商务部表示，8月以来，消费市场总体继续呈现恢复发展态势。正值暑假，消费热潮持续爆发，期间，上海第三届“五五购物节”活动也有序开展，拼多多、抖音、京东、本来生活等平台投入多重补贴参与活动，带动上海地区消费增长。

同时，818 电商购物节也促进了一波消费趋势，苏宁易购在 818 购物节期间实现了家电销量的增长，抖音在 818 好物节期间商城场景带动销量同比增长达 359%。

此外，临近中秋佳节，各大网络消费平台上关于月饼等礼品的销售量攀升，为此，国家发展改革委也会同有关部门召集主要电商平台座谈，对《关于遏制“天价”月饼、促进行业健康发展的公告》进行了全面、系统解读，京东、淘宝天猫等纷纷响应，整治平台高价月饼乱象。

尽管如此，网络消费环境依然不够清朗，8 月份，基于网络消费的退款问题、网络欺诈和商品质量问题等频发。

2022 年 9 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 8 月份受理的全国 131 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 8 月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、电商服务商、社交电商）、跨境电商、数字生活（主要集中于生活服务、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 8 月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》《数字生活十大典型投诉案例》和《数字教育十大典型投诉案例》。

二、整体数据

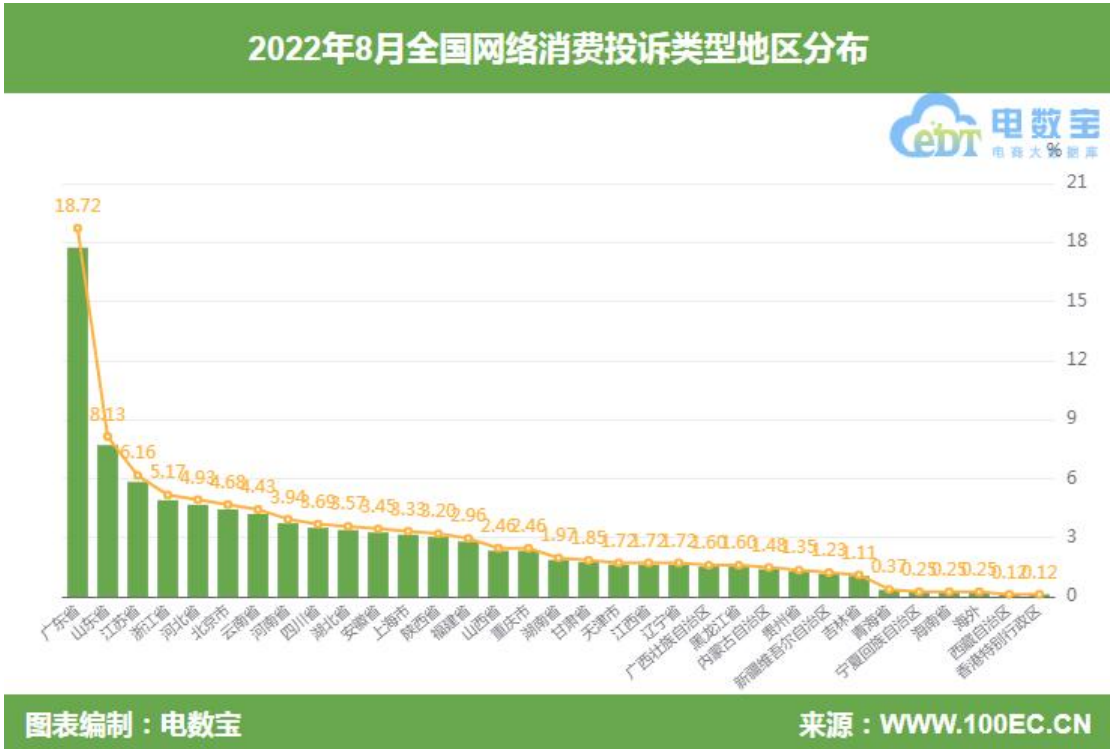
（一）投诉问题类型分布



退款问题仍是“老大难”

据“电诉宝”显示，2022年8月全国网络消费投诉问题类型排名前十的依次为：退款问题（34.11%）、网络欺诈（11.58%）、商品质量（7.02%）、售后服务（6.28%）、其他（4.68%）、霸王条款（4.68%）、虚假促销（4.31%）、网络售假（4.06%）、信息泄露（3.94%）、发货问题（3.92%）。

(二) 投诉地区分布



8月份“电诉宝”受理投诉用户聚集地区TOP20依次为广东省（18.72%）、山东省（8.13%）、江苏省（6.16%）、浙江省（5.17%）、河北省（4.93%）、北京市（4.68%）、云南省（4.43%）、河南省（3.94%）、四川省（3.69%）、湖北省（3.57%）、安徽省（3.45%）、上海市（3.33%）、陕西省（3.20%）、福建省（2.96%）、山西省（2.46%）、重庆市（2.46%）、湖南省（1.97%）、甘肃省（1.85%）、天津市（1.72%）、江西省（1.72%）。

(三) 投诉用户性别分布



据“电诉宝”显示，8月份女性用户投诉比例为51.97%，男性用户投诉比例为48.03%。

（四）投诉金额区间分布



据“电诉宝”显示，8月份投诉金额分布主要集中在1000-5000元（25.37%）、100-500元（16.38%）、0-100元（15.27%）、10000元以上（13.67%）、5000-10000元（12.31%）、500-1000元（9.61%）、未选择金额（7.39%）。

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8月份全国网络消费评级榜中：

获“建议下单”评级的有：有赞、苏宁易购等；获“谨慎下单”评级的有：洋码头、万师傅等；获“不建议下单”评级的有：飞猪、一只船教育、寺库、帮考网、分期乐、美团、携程、学慧网、开课吧等；获“不予评级”的有：大麦网、淘宝、1688、店宝宝、交易猫、微店、转转、天猫、闲鱼、智行、如程、快手、潭州教育、阿里巴巴、大鹏教育、美团优选等。

(一) 数字零售数据与十大典型案例

数字零售上榜平台有 43 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：**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 导购电商 食品电商
宠物电商 分期电商 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 8月

1 拼多多	2 寺库	3 京东	4 抖音
5 淘宝	6 店宝宝	7 闲鱼	8 快手
9 苏宁易购	10 转转	11 天猫	12 有赞
13 阿里巴巴	14 交易猫	15 美团优选	16 微店
17 找靓机	18 小红书	19 唯品会	20 途虎养车
21 网易严选	22 微拍堂	23 当当	24 好食期
25 每日优鲜	26 花礼网	27 拍机堂	28 小米商城
29 淘特	30 孩子王	31 达令家	32 恒翎电商
33 希柔	34 海豚知道	35 i茅台	36 建行善融商城
37 必要	38 苹果	39 商掌柜	40 孔夫子旧书网
41 三星网上商城	42 识季	43 蝉妈妈	

(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：拼多多、寺库、京东、抖音、淘宝、店宝宝、闲鱼、快手、苏宁易购、转转；

排在第 11-20 名的是：天猫、有赞、阿里巴巴、交易猫、美团优选、微店、找靓机、小红书、唯品会、途虎养车；

排在第 21-30 名的是：网易严选、微拍堂、当当、好食期、每日优鲜、花礼网、拍机堂、小米商城、淘特、孩子王；

排在第 31-43 名的是：达令家、恒翎电商、希柔、海豚知道、i 茅台、建行善融商城、必要、苹果、商掌柜、孔夫子旧书网、三星网上商城、识季、蝉妈妈。

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，涉及找靓机、店宝宝、淘特、转转、美团优选、微店、小红书、微拍堂、有赞、拍机堂。

2022年8月数字零售十大典型投诉案例

投诉时间	投诉平台	投诉案例
8月2日		“找靓机”被指售后服务堪忧寄回后的手机成了“板砖”
8月5日		用户投诉“店宝宝”涉传商品更是“挂羊头卖狗肉”
8月7日		虚假宣传？用户投诉“淘特”诱导消费特币达标不兑换
8月8日		“转转”商家被指存在欺诈行为平台客服形同虚设
8月14日		“美团优选”被指商品中出现异物客服却敷衍了事
8月14日		“微店”商家被指强行发货消费者明确提出退货却充耳不闻
8月15日		“小红书”被指商品未通知自动退回平台与商家推诿无作为
8月16日		银手链掉色？用户投诉“微拍堂”商家售假平台借口多敷衍塞责伎俩高超
8月24日		“有赞”商家被指货不对板有赞客服却不以为意漠不关心
8月30日		“拍机堂”被指不负责平台出现失误退款却要收取手续费

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

【案例一】“找靓机”被指售后服务堪忧 寄回后的手机成了“板砖”

8月2日，山东省的张先生向“电诉宝”反映称，自己于2月20日在找靓机平台购买一台价值2668元的手机，现在用了五个多月，因为进水了，面容识别和手机前摄像头损坏。张先生包装完好快递过去，也没进行维修，耽误了11天，与客服联系，客服不理我。今天客服致电，说手机损坏和他们没关系，有很多因素，当时承诺可以使用，张先生才同意补偿120元。

但是后来，客服出尔反尔，叫张先生自己去维修。发过来之后的手机却开不了机了，张先生的诉求是由找靓机平台出邮费寄回手机，维修至可以使用为止。

【案例二】用户投诉“店宝宝”涉传 商品更是“挂羊头卖狗肉”

8月5日，广东省的龙女士向“电诉宝”投诉称，自己于2022年8月3日通过游戏中插的广告下载店宝宝，并在店宝宝客服的诱导下购买了店宝宝创业服务，花费1000元。后面老师让自己跟着她一步一步把店铺设置好，助理开始推广她们的代运营服务，诱导龙女士继续购买18000元的代运营服务。之后发现商品实际与宣传内容严重不符。

卖家张口就要了18000元，说得是天花乱坠，各种王婆卖瓜。龙女士在明确因资金问题，表示拒绝之后，客服依旧不断推荐，并用他人的好评反馈截图诱导龙女士购买。对此，龙女士严重怀疑店宝宝有传销嫌疑，并且自己缴纳的保证金也退不回来，平台坐视不理。

【案例三】虚假宣传？用户投诉“淘特”诱导消费 代币达标不兑换

8月7日，陕西省的王先生向“电诉宝”投诉称，自己于2022年1月开始使用淘特app，淘特宣传消费积攒代币，代币可以换不等额度红包，最高50元红包。结果王先生积攒半年5万多代币，发现根本兑换不了50元红包。王先生表示既然没有大额红包，就不要诱导消费。王先生不断的消费，不断积攒一定数量的代币，好不容易积攒代币到了规定的数量，结果最后换不了。汪先生表示一天

三次整点兑换，要么进去显示已兑完，即使是有立即兑换，点击进入不是显示活动火爆，稍后再试，就是已兑完。

【案例四】“转转”商家被指存在欺诈行为 平台客服形同虚设

8月8日，湖南省的李女士向“电诉宝”反映称，自己于2022年8月3日在转转平台购买一部苹果8plus，但是商家发货太慢了，于是自己就在第三天时选择了退款。但卖家拒绝退款并且发货了，结果到货后，才发现是一部开不了机的苹果手机，并且也不是自己购买的型号。

但是自己不小心点了确认收货，那个账号也因为诈骗被别人举报封了，现在李女士联系不到卖家，转转也不能给予退款退货处理。李女士是自己偷偷买的，瞒着家里人，所以不晓得怎么办，李女士的诉求是希望平台能够给自己一个公正的处理。

【案例五】“美团优选”被指商品中出现异物 客服却敷衍了事

8月14日，湖南省的彭先生向“电诉宝”投诉称，其于2022年7月19日在美团优选购买“富家红”罐头，开盖时发现里面有类似发霉或长芽似的固态物体。彭先生联系平台反映情况，但平台不予解决且回复敷衍，称已超过售后期。彭先生认为，这是吃到肚子里的商品，这样怎么让人放心？因此彭先生提出投诉：富家红罐头商品卫生不干净，美团客服不予解决问题，而自己身为消费者却无法维权。

【案例六】“微店”商家被指强行发货 消费者明确提出退货却充耳不闻

8月14日，河南省的王女士向“电诉宝”投诉称，自己于2022年7月23日在微店的甜儿女装购买了十件牛仔裤，后王女士申请退款，商家不知什么原因在2022年7月25日取消了王女士的退款申请并且擅自发货。王女士收到牛仔裤后，

通过微店客服投诉介入申请退货退款。

2022年8月6日，王女士通过中通快递将十件牛仔裤寄回给商家，商家在2022年8月8日已收到寄回的牛仔裤，但是2022年8月13日商家拒绝退还购买牛仔裤所支付的790元钱款，商家已收到寄回的牛仔裤又想侵占所支付的790元购买牛仔裤的钱款，不想把790元钱款退给我。王女士的诉求是商家将所支付的790元退还。

【案例七】“小红书”被指商品未通知自动退回 平台与商家推诿无作为

8月15日，广东省的朱女士向“电诉宝”投诉称，自己于2022年7月15日在小红书平台的“B TOPBRAND COLLECTION 的海外店”购买了项链耳钉套装一份，价值350.1元。商品从海外发货，但是小红书平台上只有国际物流部分，商品到达北京站点转国内物流无人通知，张女士也无法查询。最后错过了快递签收，快递自动退回，于8月3号重返北京站点。

朱女士要求商家退款，商家以“商品未返回公司仓库”为由拒绝。现商品已“滞留”北京站点近两周，期间商家拒绝退款，在小红书平台申诉两次，只得客服推诿扯皮，对商家毫无约束作用。朱女士表示商家与平台的推诿，侵犯了她的权益。因小红书平台及商家的责任，张女士未完成商品签收，商品既自动退回且滞留站点10多天，从未到张女士手上，那么剩下的事情也应该由商家和快递公司去协商，责任并不在张女士。张女士要求立即退款，且投诉小红书作为电商平台只会用套话推诿用户和不作为的行径。

【案例八】银手链掉色？用户投诉“微拍堂”商家售假 平台借口多 敷衍塞责 伎俩高超

8月16日，重庆市的彭女士向“电诉宝”投诉称，自己于2022年1月16日在微拍堂寻玉翡翠珠宝购买925银镶嵌翡翠手链。夏天一戴发现褪色，并不是银的，现在平台不予处理，并让彭女士自己掏钱更换手链。彭女士希望有关部门进

行查处。

微拍堂作为一个知名平台在遇到商家卖假货的时候，以各种理由推脱责任，使得买家很无力，一会说提供证据，证明是假货。等你提供了是假货的证明，确说过了投诉时效。后来向各种渠道反映后，微拍堂的工作人员打电话就是象征性问一下。彭女士的要求是查处该商家的假货。

【案例九】“有赞”商家被指货不对板 有赞客服却不以为意 漠不关心

8月24日，广东省的黄女士向“电诉宝”投诉称，自己于8月18日在有赞平台付款一个订单398元，之前销售人员说明7天内可以无理由退款，过了两天发现她们提供的服务与之前说的不符合，没有提供到之前他们承诺的服务，运营服务还要另外交钱才可以做。

但是这样自己所花的398元不就等于没有得到任何的效果，黄女士申请退款，但是平台上显示已经核销了无法退，有赞平台反馈自己和商家联系，但是商家没有明确答复。黄女士出于无奈，才要投诉这个平台，这样会让很多无辜的人受伤害，请相关平台处理。请平台和商家给个确切的答复。

【案例十】“拍机堂”被指不负责 平台出现失误 退款却要收取手续费

8月30日，广东省的骆先生向“电诉宝”投诉称，自己于2022年8月30日在拍机堂购买了一台微软surface pro7系列平板电脑。骆先生称在购买前进入拍机堂的物品页面时，物品页面显示的电脑是黑色的，并且在下单购买时，也无提醒商品是随机发货。

骆先生是完全不知道有白色的电脑，购买完成支付后，骆先生返回后台查看订单，却发现电脑是白色的。骆先生联系客服，客服称下单时有的选，但骆先生下单时并没有可供选择的选项，故骆先生要求退货，客服称要收取2%的手续费。骆先生感到十分疑惑，明明是平台自己货不对板，消费者却要为此付出代价。

（二）跨境电商数据与十大典型案例

跨境电商上榜平台有 9 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** 进口电商 出口电商

筛选： 2022 8月

1	洋码头	2	全球速卖通	3	中免日上	4	海带宝
5	天猫国际	6	考拉海购	7	Feelunique	8	冰冰购
9	闪亮时刻海淘						

(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。

投诉量依次为：洋码头、全球速卖通、中免日上、海带宝、天猫国际、考拉海购、Feelunique、冰冰购、闪亮时刻海淘。

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，涉及中免日上、考拉海购、铭宜海淘、天猫国际、海带宝、寺库、洋码头、全球速卖通、Feelunique、识季。

2022年8月跨境电商十大典型投诉案例

投诉时间	投诉平台	投诉案例
8月12日		用户投诉“中免日上”甩锅一流漏发不补反而责怪消费者
8月15日		“考拉海购”被指无故封控账号问及原因时语焉不详
8月12日		用户等待已经半年“铭宣海淘”转运速度遭投诉
8月16日		“天猫国际”被指售假手表寄回售后归还时间一拖再拖
8月16日		循环忽悠？“海带宝”被指疑似私吞顾客货物联系客服困难
8月17日		用户投诉“寺库”许久不发货及处理退款感觉被骗
8月18日		“洋码头”被指退款遭拖延客服屡次催促仍无效
8月18日		用户反映“全球速卖通”无理关闭店铺且无法取出货款
8月21日		拒不退款？“Feelunique”被指物流严重超时下单近3个月商品仍未送达
8月27日		“识季”被指售出商品质量存疑以各种理由推脱售后

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

【案例一】用户投诉“中免日上”甩锅一流 漏发不补反而责怪消费者

8月12日，江苏省的谢女士向“电诉宝”投诉称，自己于2022年8月2日在中免日上APP一共购买了1328元的化妆品，8月4日当晚下班回家打开包裹后发现数量不对，核实订单数量一共购买8件，只发了7件商品，少发一支价值220元的眉笔，并第一时间联系商家客户。客服让谢女士拍照，需要拍摄包裹快递单封面，订单页，还有商品。

谢女士全部按要求拍照给到客服，客服告知要5-7个工作日才能够处理，但直至8月11日仍未有专员联系自己。后来，谢女士联系客服，客服拒不承认平台少发，并要求谢女士提供收货时的视频。

但当时客服并未让谢女士拍视频，并且拍照留底了。没想到商家少发产品，也不予以退款处理。后发现该中免日上，只要消费者付款没有退款的售后服务，服务非常差，凡事以他们的规章制度来对待消费者，霸王条款。

消费者花了钱收不到货，还被质疑消费者自身有问题，投诉也不予以处理。拖延时间，这样的平台就应该下架，不要坑害消费者。谢女士的诉求是请求退款220元，并赔礼道歉。

【案例二】“考拉海购”被指无故封控账号 问及原因时语焉不详

8月15日，刘女士向“电诉宝”投诉称其在考拉海购交了279元会员费，目前还有接近4个月到期，但是现在无法下单。8月2日，刘女士无法下单，客服让她更新app、重启手机等，一系列操作后仍不行，后来过了很久才恢复正常。8月12日，又发生无法下单的情况，客服反馈刘女士的账号异常，还给她发了短信，说与历史购物记录有关。刘女士找客服询问具体原因，客服一直没回复，账号恢复时间也不确定。

刘女士认为，作为消费者就这么不明不白的交了会员费，却下不了单，甚至连封控的原因都不知道。刘女士还称，自己多次联系客服要求反馈原因，但其每次话术都和短信一样。刘女士补充道：本人所购买商品均为自用，可以提供照片等证明，同时今年应该也没有超过海关额度。其次，即使发生售后问题，也是在符合平台规则的情况下进行沟通和退货，实在不明白为什么封号。刘女士看到网上也有很多客户遇到了同样的情况，她的诉求是考拉海购说明具体被封控账号的原因，退还黑卡费用，停止欺诈客户，停止侵权。

【案例三】用户等待已经半年 “铭宣海淘”转运速度遭投诉

8月12日，河南省的李先生向“电诉宝”投诉称，自己在国外网站上购买了几件东西需要转运服务，4月23号在铭宣海淘下了转运订单（t17批），但迟迟不发货。一周后，客服告知需要再额外支付70元运费，理由是货物重量有变。

李先生认为自己已经支付过了，现在说重量有变，令人感到十分无语，但没办法只能支付了，这之后就是漫长的等待，至今也不知道何时能接到包裹。

李先生与他们客服多次沟通，他们总是以天津疫情为借口，一再往后拖，从月中推到月底，又从月底推到下月月中，反复几次。疫情得到管控后，他们又说天津海关查得严，不知道什么时候才能放行。再然后又说海关仓库需要转移，时间少则 20 天，多则一个月，放行实践遥遥无期，一连三个多月过去了。

进入 8 月以来，客服还是只有一句话：清关时效后延，还得等。这中间铭宣官方没有任何解释，就是让等！现在联系客服，还是说不确定，不知道。李先生纳闷，让他们转运这个东西，咋比唐僧取经还难？不仅如此，铭宣一直没有积极回应，一味让等，从春天等到秋天，还是不见一个明确的时间预期。

【案例四】“天猫国际”被指售假 手表寄回售后 归还时间一拖再拖

8 月 16 日，广东省的周先生向“电诉宝”投诉称，自己于 2022 年 7 月 31 日于天猫国际购买三星手表，收到货后出现手机无法连接的问题，于是找到商家沟通售后处理问题。但商家拒绝退款，侵害了周先生的个人权益。周先生的诉求是让天猫国际退款，购买的货物已经被要求线下寄回，但天猫国际已需要检测 30 天为由拒绝退款并声称检测 30 天后原货退回。

新买的手表被天猫国际使用 30 天并原货退货这样的结果自己无法接受，现在天猫国际拒绝退款，并声称货物正在检测中。一开始天猫国际声称只需检测 48 小时，后声称需检测 15 天，现在声称需检测 30 天。周先生感觉被天猫国际平台耍得团团转，十分气愤，希望能够立刻解决这一问题。

【案例五】循环忽悠？“海带宝”被指疑似私吞顾客货物 联系客服困难

8 月 16 日，广东省罗先生向“电诉宝”投诉称自己于 2022 年 3 月在日本乐天订购一批滑雪护具，分别于 3 月 14 日、3 月 25 日、3 月 28 日、4 月 4 日陆续入库海带宝日本仓库。罗先生在入库后多次询问客服出库时间，客服刚开始说 4

月中旬，之后又说4月底、5月初、5月中旬、5月底、6月初、6月中旬、6月底、7月初、7月中旬、7月底，一直在循环忽悠。

罗先生表示，到现在8月中旬了货物还是迟迟没有得到确切的消息，已严重影响到他的销售，也已经对购买的顾客进行了违约，收到已购买顾客的大量退款。而且每次在海带宝官网上也非常难接入客服。罗先生怀疑海带宝已经将货物私吞掉了，这批货物涉及的金额价值12万，现在要求海带宝赔偿货款、运费以及赔偿他的违约损失。

【案例六】用户投诉“寺库”许久不发货及处理退款 感觉被骗

8月17日，福建省的黄女士向“电诉宝”投诉称，其于2021年12月2日在寺库平台购买了菲拉格慕皮鞋3799元，又于2022年1月10日购买了雨果博斯polo衫664元。定单发起后，半年以来都没发货，于是黄女士取消定单，发起申请退款，申请退款也等了好几个月，可平台显示一直处于退款审核中，这期间也都没有任何工作人员跟她联系，黄女士感觉被骗，称平台严重侵害她的个人权益，并表示也有很多人跟她有同样的经历。

【案例七】“洋码头”被指退款遭拖延 客服屡次催促仍无效

8月18日，卢女士向“电诉宝”投诉称，其于2022年4月3日在洋码头买了一双4700元的鞋，买手由于疫情原因无法发货，告知卢女士申请退款，她和买手协商一致，准备取消订单做退款处理。卢女士在2022年6月7日发起了退款，买手通过后，需要洋码头退还她支付的代购款4700元。

卢女士表示，至今洋码头平台一直拖着不退款，询问客服时，得到的答复就是去催促一下。卢女士也致电给洋码头客服，在电话里客服的答复也只有一句话，就是帮忙催促财务付款。对此，卢女士强烈要求洋码头退还4700元货款。

【案例八】用户反映“全球速卖通”无理关闭店铺且无法取出货款

8月18日，浙江省的朱先生向“电诉宝”投诉称，其于8月18日在阿里巴巴集团旗下速卖通平台注册账号运营跨境网店，已缴纳保证金1万元和未取出的货款两千多美金，被速卖通平台轻责重判无理关闭店铺。

朱先生称，速卖通认为他售卖的包外观一般侵权，行为属于特别严重侵权行为，可以一次关闭账号。而朱先生表示，他销售的包没有logo，外观一般侵权，属于无意侵权，并且这款产品的供货商来自阿里巴巴集团旗下的1688网站，是阿里巴巴集团审核通过的产品，按速卖通公布的处罚，以前一次上架的产品也是一般侵权，并且没有扣分，都已下架，他是不属于第一次知识产权严重违规，如果是，也是第一次，只是冻结，而这次直接关店。

朱先生称这款产品只是上架，没有销售过，没有造成任何严重影响，不应该被认定为“特别严重侵权”而关店。他的诉求是请求撤销处罚，恢复卖家账号，或者退还保证金和允许他取出剩余货款。

【案例九】拒不退款？“Feelunique”被指物流严重超时 下单近3个月商品仍未送达

8月21日，重庆市隆女士向“电诉宝”投诉称自己于2022年5月27号在跨境电商Feelunique上面下单购买了护肤用品，物流条款指明物流时效是25-35个工作日会到，截至2022年8月21日仍未收到货，商家也拒不退款，隆女士的诉求是商家尽快退款。

【案例十】“识季”被指售出商品质量存疑 以各种理由推脱售后

8月27日，重庆市的温女士向“电诉宝”投诉称自己在识季购买的高跟鞋，内部褶皱，两只新旧程度不一，最重要的是一只鞋鞋跟不平，走路大晃动，平地晃动，如同踩坑。有大量视频可以证明，非常明显，App却以平台不接受视频为由不接受，提供照片又说看不出来不承认。对此，温女士表示十分生气，希望能

够给予公正的处理。

（三）数字生活数据与十大典型案例

数字生活上榜平台有 23 家：

投诉量 TOP10 依次为：智行、携程、美团、如程、万师傅、飞猪、大麦网、
联联周边游、走着瞧旅行、去哪儿；

排在第 11-23 名的是：饿了么、骑驴游、马蜂窝、同程旅行、旅划算、大众
点评、58 到家、鲁班到家、58 同城、京东到家、发现旅行、淘票票、小电科技。

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 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 8月

1	智行	2	携程	3	美团	4	如程
5	万师傅	6	飞猪	7	大麦网	8	联联周边游
9	走着瞧旅行	10	去哪儿	11	饿了么	12	骑驴游
13	马蜂窝	14	同程旅行	15	旅划算	16	大众点评
17	58到家	18	鲁班到家	19	58同城	20	京东到家
21	发现旅行	22	淘票票	23	小电科技		

(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，涉及饿了么、走着瞧旅行、如程、智行、大麦网、飞猪、旅划算、58到家、万师傅、骑驴游。

2022年8月数字生活十大典型投诉案例		
投诉时间	投诉平台	投诉案例
8月2日		用户要求送上楼竟遭“饿了么”骑手爆粗口言语辱骂还要进屋动手？
8月3日		“特价秒杀”秒一年？用户投诉“走着瞧旅行”虚假宣传不给退款
8月4日		高管出自阿里的“如程”被指拖欠押金用户报警得知已搬迁
8月4日		疫情突发“智行”被曝酒店预定无法免费取消客服忙线无人接听
8月6日		“大麦网”被指罔顾消费者权益阻挠用户退票
8月9日		“飞猪”账户红包不翼而飞与客服多次协商无果
8月10日		“旅划算”酒店货不对板还遭商家强收清洁费？
8月15日		“58到家”被指预约服务被无故爽约且以各种理由阻挠退款
8月23日		“万师傅”冻结师傅账户对生活遭困扰回应：账号已恢复
8月25日		用户反映“骑驴游”退款不合理要求全额退款

图表编制：电诉宝 数据来源：315.100EC.CN

【案例一】用户要求送上楼竟遭“饿了么”骑手爆粗口言语辱骂 还要进屋动手？

8月2日，江苏省的尹女士向“电诉宝”投诉称其于2022年8月2号10点59分在饿了么平台下单，骑手接单后于11点52打电话给告知外卖已放外卖柜，尹女士在电话里面告知骑手，不方便下去拿，麻烦坐电梯送到办公室，骑手在电话里面就开始爆粗口。

尹女士称，3分钟后，在办公室门口接到骑手电话，骑手看到自己，态度特

别恶劣，一直骂自己，自己忍无可忍就回骂了。回到办公室里面，骑手还撵到办公室门口拉门要进办公室打自己。尹女士表示当时特别生气，跑到门口，被办公室男同事拉了回来，如果没有男同事拉今天不知道还有没有命来投诉，尹女士要求外卖骑手道歉，也要求饿了么平台能好好规范平台的骑手素质，自己是去平台点外卖的，不是去平台挨骂送命的。

【案例二】“特价秒杀”秒一年？用户投诉“走着瞧旅行”虚假宣传不给退款

8月3日，湖北省的徐女士向“电诉宝”投诉称其于2017年7月27日在走着瞧旅行官方商城购买两张云南6天5晚的旅行券，金额为599*2，合计1198元，后来了解到商家宣传599特惠秒杀，实则全年都是599，属于虚假宣传，欺骗消费者，价格欺诈！商家打着特价秒杀的名号，实则是低价购物团。

徐女士称本来是打算带孩子去旅行的，担心孩子太小，去可能会不安全就一直没有安排出行，后面出现疫情，就更加不能去了，所以决定申请退款，但商家拒绝退款，徐女士表示自己没有消费，没有给商家带去任何损失，凭什么不让退款，自己的诉求是全额退款。

【案例三】高管出自阿里的“如程”被指拖欠押金 用户报警得知已搬迁

8月4日，江苏省的沈先生向“电诉宝”投诉称其于2022年1月18日在微信平台购买如程网平台会员后，先后入住湖州某度假酒店入住两晚，押金是7520元，以及湖州安吉的某度假酒店两晚，押金是2796元，押金共计10316元，到现在未退回，之前什么渠道都联系过了，都联系不上，通过企查查联系到相关杭州如程网络科技有限公司的号码，只要听到是如程网都直接挂电话，报警几次都不受理，最后一次报警得知这家公司已经搬迁至安徽办公。

【案例四】疫情突发“智行”被曝酒店预定无法免费取消客服忙线无人接听

8月4日，浙江省的施女士向“电诉宝”反映称其于7月24日在智行火车票上预定了8月19日、20日南京“一间森林旅行酒店（南京夫子庙）”两晚房间，分别是超享亲子套房381元、吱音双床房178元，不料自己所在城市义乌于8月2日晚发现4例新冠阳性患者，截至此刻（8月4日晚21时）累计报告阳性感染者95例，疫情防控形势严峻，要求市民非必要不离义，因此无法按原定行程到达南京。

施女士表示，智行火车票的酒店退订政策是“订单确认后30分钟内可免费取消修改，若未入住或过时取消将收取全额房费”，意味着若取消订单则无法退款，这在疫情期间显然是不合理的，而且今日已尝试拨打客服电话5次，一直是忙线中。

【案例五】“大麦网”被指罔顾消费者权益 阻挠用户退票

8月6日，黑龙江省的孙女士向“电诉宝”投诉称，自己在2022年8月6日在大麦APP中购买了某演唱会的门票，因为种种原因，自己没办法去，孙女士就想退票。孙女士跟客服提出退票申请后，自己跟客服也说明了为什么不能去，但客服无论如何也不愿意给孙女士退票。

孙女士也是没有办法才提出退票的，并且票价也不便宜，所以自己不想浪费，谁家的钱也不是大风刮来的。孙女士诉说，这要是票价便宜，也就不会这么折腾了，但是票价要几百块钱，如果自己去不了，那不就是钱打了水漂吗。自己也没想过要投诉啥的，但是客服就是不给退票，无奈之下，孙女士才选择了投诉，希望能够让大麦网把票给自己退了。

【案例六】“飞猪”账户红包不翼而飞 与客服多次协商无果

8月9日，吉林省的张女士向“电诉宝”反映称其于8月5日在飞猪平台购买延边万嘉国际酒店，使用了自己200元飞猪体验红包（红包无门槛，满200即可使用），连续两晚订单565元（单晚价值均大于200元）。因为疫情原因在办理

提前离店时，实际使用时 200 元变 100 元，只扣除 100 元的红包，另外 100 元体验红包不翼而飞，不予使用也不归还至个人账户。

张女士表示这严重损害消费者的个人合法利益！无故放大消费者需要承担的权益，不合理也不合法！另外在与客服的沟通协商过程中多次无果，连续几天拨打电话接不通，更换手机号才能成功接通。其中一位工作人员接通电话后工作态度消极，不提供自己的工号，态度冷淡，不积极回应，也不回答关于飞猪工商属地的问题！还反复质问：你是要投诉 12345 吗？

【案例七】“旅划算”酒店货不对板 还遭商家强收清洁费？

8 月 10 日，广东省的李女士向“电诉宝”投诉称其于 2022 年 8 月 7 日在旅划算平台购买了阳江保利 N+酒店海景房双床 499 元增加豪华海景房 200 元。3 点 15 分钟办好入住酒店 202 房时间，上房第一时间看到房间货不对板，即刻与旅划算平台沟通取消订单退款，旅划算平台让在房间等他们与酒店沟通取消订单退款时情，其间在阳台坐等，因为阳台很小上面还有空调气热才回房间，这过程时间大约 15 分钟吧，没动过酒店所以东西卫生间没进过去。

李女士称在 20 分钟接到平台电话要叫酒店查房没事就可以取消订单退款了。当时房间对面有服务员就顺便叫他查房有视频为证。服务员查房讲没事了到前台交回门卡没事了。到前台第一时间服务员讲自己上房已一个小时要收费，自己回言是旅划算叫我在 202 房座等你们商量取消订单退款的过程时间。后来又以清洁费为由收我钱。李女士表示只自己一个人上房看座也是 15 分钟左右，连什么东西没动过酒店的东西，怎么会产生清洁费？

李女士表示酒店人员强言语辱骂自己，酒店十多个大汉围着其强言语辱骂讲是酒店的规定坐过都要付钱，自己一个人当时走头无路为有含泪气愤支付了 50 元所谓坐等费，希望主管部门还在外旅游被强言语辱骂强行霸王条款收费。

【案例八】“58 到家”被指预约服务被无故爽约 且以各种理由阻挠退款

8月15日，山东省的刘先生向“电诉宝”投诉称其于2022年8月4日在58到家进行了500元充值，并于当天订购了该平台清洗油烟机业务，共计284元，该平台业务人员迟到两个多小时。其于2022年8月13日在该小程序订购了“地漏疏通”业务，价格156元/次，并预交了30元的预付款，而该平台在未通知刘先生的情况下又一次无故爽约。刘先生取消订单后决定从该平台退回预充金额，但是平台不但不对其无故爽约进行赔偿，还以各种理由进行扣款。并且退款要经过数天才予以办理。

【案例九】“万师傅”冻结师傅账户对生活遭困扰 回应：账号已恢复

8月23日，陕西省的董先生向“电诉宝”投诉称其于2022年8月4号在万师傅平台安装一个浴室柜，由于失误导致物品损失，随后联系商家予以解释，和用户协商后，自行购买一个损坏物品进行更换，于2022年8月20日上门更换，期间万师傅平台对自己账号进行提现冻结，并承诺更换后解封。

董先生表示，现8月23日都未解封，期间一直联系网上客服，一直都是正在催促专员解决，对于何时能解封一直都没有准确回应，各种借口推辞，对生活带来极大不便，导致花呗逾期，京东逾期，房租逾期，日常生活饮食靠借钱，希望能尽快解决。

【案例十】用户反映“骑驴游”退款不合理 要求全额退款

8月25日，广东省的张女士向“电诉宝”投诉称其于2022年7月12日在骑驴游购买美的麓湖5次卡，因为看到是一年内未预约可以随时退，所以准备出行前再进行预约。但是张女士在2022年8月25日计划出行，发现平台基本日期全部订满，她担心再不先预约到时候用不了，于是先试着预定了2023年7月16日的一晚，然后再准备把其余4日预约，却发现未核销不能先预定。于是张女士马上要求客服退款，但是客服说已经预约就不能退款（前后不到5分钟），就算改期也要算预约成功一次，而且如果两次预约了没有去就算废卡。张女士表示这

十分不合理，要求全额退款。

（四）数字教育数据与十大典型案例

数字教育上榜平台有 27 家：

投诉量 TOP10 依次为：开课吧、潭州教育、一只船教育、大鹏教育、学慧网、帮考网、帮考网、聚师网、对啊网、vipkid、嗨学网；

排在第 11-27 名的是：小叶子陪练、环球网校、深海教育、常青藤爸爸、中安建培、十方教育、平安好学、赛优教育、轻轻教育、尚德机构、51Talk、麦淘亲子、英语流利说、腾讯课堂、有道精品课、网易云课堂、大塘小鱼。



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：
 2022 8月

1	开课吧	2	潭州教育	3	一只船教育	4	大鹏教育
5	学慧网	6	帮考网	7	聚师网	8	对啊网
9	VIPKID	10	嗨学网	11	小叶子陪练	12	环球网校
13	深海教育	14	常青藤爸爸	15	中安建培	16	十方教育
17	平安好学	18	囊优教育	19	轻轻教育	20	尚德机构
21	51Talk	22	麦淘亲子	23	英语流利说	24	腾讯课堂
25	有道精品课	26	网易云课堂	27	大塘小鱼		

(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。

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，涉及常青藤爸爸、尚德机构、大鹏教育、帮考网、VIPKID、深海教育、学慧网、小叶子智能陪练、潭州教育、对啊网。

2022年8月数字教育十大典型投诉案例

投诉时间	投诉平台	投诉案例
8月2日	 常青藤爸爸	“常青藤爸爸”被指欺诈返现何时到账
8月8日	 尚德机构	“尚德机构”退款搪塞了事学员多次追讨四年竟未成功退款
8月9日	 大鹏教育	虚假营销？“大鹏教育”被指诱导学员贷款报名事先未告知无法退费
8月10日	 帮考网	“帮考网”销售让不符合报考条件学员报名？退费竟要扣30%费用
8月11日	 VIPKID 在线英语	“VIPKID”未经同意讲外教课兑换录播课退费无人处理
8月11日	 深海教育	学员家人生病需用钱“深海教育”各种理由不予退款
8月15日	 学慧网	坑害消费者？“学慧网”被指泄露个人信息用户多次接到诈骗电话
8月21日	 小叶子智能陪练 练琴，就用小叶子—部例	“小叶子智能陪练”未经提示扣除积分导致用户丧失2个月使用权因不满
8月22日	 潭州教育	不予理睬？“潭州教育”被指以报名时间过长为由拒绝退款多次交涉无果
8月29日	 对啊	辱骂学员？“对啊网”被指购买课程缺少课时工作人员不予解决

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

【案例一】“常青藤爸爸”被指欺诈 返现何时到账

8月2日，湖南省的刘女士向“电诉宝”投诉称自己于2021年5月在常青藤爸爸 app 购买了动画版亲子英语，付费249元，平台号称零元学，学习完成返现。2021年11月，完成平台任务后，于2021年11月12日申请了提现，平台受理了，但至今8个多月过去了，排队依旧是1万多号，没有任何进展，提现依旧未到账，刘女士认为这属于欺诈。刘女士要求立即返还提现金额。

【案例二】“尚德机构”退款搪塞了事 学员多次追讨四年竟未成功退款

8月8日，湖南省的尹女士向“电诉宝”投诉称其在2018年5月30在网上看到尚德机构专升本成人自考提升教育，于是经销售员各种保证话术，加了对方微信，参加了专升本课程，首交1100，其余分期在度小满平台月付，全额11060元。

尹女士称连续上了近一个月的课，察觉不太理想，就提出退课无果，后多次提出退课，对方拖了很久最后回复不能退，最后报了当地110说此事难，后很长一段时间都在与对方交涉退款，每次对方打过来的电话都是网络号码，并且每次承诺请放心，会在几个工作日内处理好等等，但每次都是遥遥无期的没有下文。于是又得不断于平台交涉，但每次电话抚慰之后就没有下文，后时间拖得久了，索要无门，直到今年四月说是结课了，退款至今无结果。尹女士表示，看到还有这么多人遭遇此等恶劣网络教培，实在是欺诈消费者，确切希望有关方面能引起重视。

【案例三】虚假营销？“大鹏教育”被指诱导学员贷款报名 事先未告知无法退费

8月9日，河南省黄女士向“电诉宝”投诉称之前是大鹏老师主动加她说可以介绍兼职，但是必须要学习他们相应的课程，黄女士当时觉得他说的挺诚恳的，就付费下单了他们的课程。一共是4100元，黄女士问老师学到什么程度才可以兼职，他说学到一个月就可以了。

黄女士表示，她学到一个月后也没有给她介绍兼职，后来上学了也没时间学。在此期间大鹏教育的老师也给她介绍了一个大师的课程是3600元，当时自己就拒绝了，黄女士说自己是一个学生，没有收入来源，但老师还是让她交钱，还要黄女士办分期，最后在自己明确拒接后老师才罢休。

后来黄女士仔细想了想，觉得这事不靠谱，就找当时的那个老师办理退费，因为她并没有学很多，也没有开始让自己去做兼职。黄女士跟那个老师聊了十几分钟，他就告诉自己现在是不可以退费的，但之前他从来没提过现在是不能退费的。

【案例四】“帮考网”销售让不符合报考条件学员报名？退费竟要扣 30%费用

8月10日，贵州省的陈女士向“电诉宝”投诉称其于2022年4月25日17点在重庆帮考教育有限公司，花费1001购买中级经济师网络课程，前期与业务员沟通过自己的情况，问他掌控今年是能报考的，但是8月初发现自己不符合报考条件，于是不想考了，向班主任说明情况申请退费，班主任说不知道，让找销售。

陈女士称，找了销售却一直不回复，打投诉电话没有人接，交了钱人都找不到。最后客服主动协商，说要扣30%的费用，陈女士不同意，考虑视频成本问题，能接受的是5%-10%，对方一直拒绝，还说投诉没有用。整个协商过程很霸道，强买强卖就是不同意退费。

【案例五】“VIPKID”未经同意讲外教课兑换录播课 退费无人处理

8月11日，消费者叶先生向“电诉宝”投诉称其于2020年5月31日在vipkid购买60节北美一对一外教课，从2021年开始出现无法继续授课，目前还有4000元的北美一对一外教课程没有上完。

叶先生称自己提出退费诉求，但vipkid迟迟不肯退费，未经同意将北美外教课兑换成提前录制好的视频课，没有任何教学效果和实际意义，严重欺骗消费者，侵害了消费权益，多次与客服联系提出退费诉求均未得到回复，一推再推，告诉自己公司倒闭没有人管，叶先生目前诉求退还剩余课时费用。

【案例六】学员家人生病需用钱 “深海教育”各种理由不予退款

8月11日，山西省的王女士向“电诉宝”反映称去年家里老人生病需要钱就开始像深海教育提请退款，但是申请却没有通过，深海教育他们一直以各种理由不给退，今年有事时间了想在看学习视频已经没有了，联系深海平台，现在连人都找不到了。

王女士表示家里需要这个钱，之前培训钱也是借的，费用是三千五百多块。2021年4月30日购买的课程，是通过淘宝网店购买的，有详细的购买记录。

【案例七】坑害消费者？“学慧网”被指泄露个人信息 用户多次接到诈骗电话

8月15日，山东省王先生向“电诉宝”投诉称自己于2022年3月2日在网页浏览到学历提升的广告，本着了解的目的按照其要求留下了联系方式，之后不断收接到学慧网推销电话。学慧网的销售人员宣传本科一年半拿证，考试简单，他们非常有经验，随时退费，如果资金困难可以办理分期，有专门的班主任老师负责，考试不过PICC理赔等承诺。

在该销售人员的诱导下王先生先付定金980元，剩余8820元办理分期（先交钱后诱导签合同）报名之后王先生发现该机构课程质量差，根本没有班主任督促日常学习，并且不断收到境外自称办理学慧网退费的电话，经国家反诈中心APP提示皆为诈骗电话，该机构未履行保护学员隐私的义务，进而王先生对该机构产生了不信任。

后经多方了解，该公司所办理的分期合同实际为第三方贷款，该机构从贷款公司那里收取全部费用，且该机构在全国范围口碑极差，存在虚假宣传，泄露个人信息，退费难等问题，有相似经历的同学不在少数。王先生之后联系以前办理合同的老师退款，被告知已经离职，接手的老师说不能退费，再找客服不接电话也不回复。后经有关平台调解，该公司同意退款，但是要扣除15%注册费，20%违约金，1780元课时费。王先生称该公司虚假宣传，诈骗，泄露个人信息存在重大过错。

【案例八】“小叶子智能陪练”未经提示扣除积分 导致用户丧失2个月使用权因不满

8月21日，上海市的郭女士向“电诉宝”投诉称其于2020年9月24日购买

小叶子智能陪练，当时销售承诺每周在朋友圈发小叶子宣传图和话术给予现金 10 元反馈。在 2021 年小叶子私自修改了条款，不再给客户现金红包，改成每次发朋友圈宣传后发放 1000 金叶子积分，累积在客户账号内，从未提及积分有效期问题。

郭女士称，在 2022 年发现自己账号内的金叶子积分被扣除了 20000 分，而小叶子的销售在和自己对接的 2 年内，从未告知过积分需要及时兑换，有过期扣除的问题。小叶子的小程序内，也没有对客户的提醒，没有有效期时间标识。在与小叶子客服电话投诉沟通过，工作人员说 2 个工作日会给答复，但是一直没有来电。自己曾经 3 次致电，都给出“2 工作日回电答复”的回答，却从未做到对客户承诺。

后联系小叶子在线客服，在线客服表示这个问题没有办法，这就是公司的规定，也不会有人给客户回电答复。两个渠道给客户的答复并不一致，一个拖延，一个强硬。郭女士认为小叶子在销售过程中，没有尽到对消费者的提醒义务，把所有风险转嫁给消费者自身，出了问题态度强硬不予理会，导致消费者的权益被侵犯。小叶子不经提示扣除的 2 万积分，可兑换 60 天软件使用权。郭女士的诉求是追回积分，或直接给账户追加使用权。

【案例九】不予理睬？“潭州教育”被指以报名时间过长为由拒绝退款 多次交涉无果

8 月 22 日，山东省金女士向“电诉宝”投诉称自己于 2019 年 11 月 1 日，报名彩铅全套课程（学习周期 14.1 个月，学费 7480 元），并与潭州教育签订合同，学习了 13 节课程后（约一个月的课程），金女士因工作原因无法继续学习，便询问班主任解决方法，班主任提出冻结剩余的课程，并说有空闲时间就可以开通权限，继续学习了。

后续因工作原因，直到现在金女士一直没有学习，在此期间，并没有任何潭州教育的老师提醒她学习。因本人工作调动，后续短时间内无法继续学习，金女士便于 2022 年 8 月 22 日询问老师提出退还剩余课程的学费，但潭州教育的老师

以报名时间过长为由，拒绝退款，让金女士转其他科目进行学习，金女士向 VIP 伴学 APP，申请售后退款，客服不予理睬，多次沟通交涉无果。

【案例十】辱骂学员？“对啊网”被指购买课程缺少课时 工作人员不予解决

8月29日，陕西省曹女士向“电诉宝”投诉称其于2021年8月1日在对啊网电商平台官网购买了《注会&初级&学历&实用英语组合》课程，课程费用共计人民币10930元。之后课程学习过程中曹女士发现该课程缺少课时，就给平台反馈。

曹女士发现平台没有客服中心，然后只能给当时报名的工作人员反馈问题，工作人员非但不解决问题，还辱骂她。曹女士表示侵犯了消费者的知悉真情权，安全保障权，公平交易权以及求教获知权。对此，曹女士的诉求是维护她的依法求偿权，要求对啊网退回学费，另外要求辱骂她的工作人员给她道歉。

四、关于我们

（一）关于电诉宝

国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）运行10余年来，与全国近千家网络消费平台建立对接，影响1亿+网络消费用户，新系统实现一键投诉、24h在线、自助维权、同步直达、实时处理、进度查询、评价体系、法律求助、大数据分析等诸多功能。目前，平台“绿色通道”服务向广大网络消费平台开放，各平台可自主申请入驻，实时受理、反馈和查询用户满意度评价。为了更好地营造公开、透明、健康的网络消费投诉环境，“电诉宝”公开版已正式上线，新增用户投诉实时受理动态、月度平台投诉量TOP10、热点投诉地区、投诉榜（依据投诉量排行）等模块，让投诉过程透明化，一手掌握信息动态。

“电诉宝”（网络消费纠纷调解平台；315.100EC.CN）运行十余年，与全国数百家电商建立对接，致力于为广大电商用户解决网络消费纠纷，帮助广大电商提升用户购物体验与售后服务，以自身独有的客观公正性、中立性、权威性，稳

居全国影响力与公信力前列的“第三方电商投诉维权服务平台”，并有 20 余名电商行业资深律师常年开展坐镇咨询与维权服务，平台投诉纠纷解决率在 80%以上，深受全国各地网购用户信赖。

根据平台受理的客诉“大数据”和真实案例，每月度、季度、半年度、年度公开发布客观用户体验报告和相关榜单，已连续十余年发布，被业内视为“电商 315 风向标”，被全国广大用户、企业、媒体、政府所认可和引用。

新平台于 2018 年 315 前夕正式上线运行。新系统实现“一键投诉”、24h 在线、自助维权、同步直达、实时处理、进度查询、满意度评价、律师坐堂法律求助，还有大数据分析功能，真正实现了“天天 315”，成为千千万万电商用户的“网购维权神器”。

此外，为了更好地帮助电商平台更好的处理投诉。平台“绿色通道”服务向广大电商平台开放，电商可自主申请入驻，实时受理、反馈和查询用户满意度评价。



在线投诉	进度查询	平台登录			
真实姓名*	<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*	<input type="text" value="电商平台如淘宝、京东、..."/>

为了更好地营造公开、透明、健康的电商消费投诉环境，“电诉宝”公开版

于2020年7月1日正式上线，新增用户投诉实时受理动态、月度平台投诉量TOP10、热点投诉地区等模块，让投诉过程透明化，一手掌握信息动态。

The screenshot shows the website's main interface. At the top, there's a navigation bar with '首页', '投诉榜', '评级榜', '律师团', '报道', and '专题'. A search bar is on the right. Below the navigation, there are tabs for '最新投诉', '已移交', '已受理', and '已评价'. The main content area displays three complaint entries from different provinces (福建, 河南, 广东) with details like dates, titles, and descriptions. On the right side, there are buttons for '我要投诉', '电商入驻', and '投诉指南'. Below that is a QR code and a banner for '电诉宝'. At the bottom right, there is a '投诉榜' (Complaint Ranking) section with a grid of 18 items, including '淘宝', '拼多多', '京东', etc.

(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8月中国电子商务用户体验与投诉数据报告》”。

2、本报告仅为参考研究资料,不构成投资、决策等任何建议,由此带来的风险请慎重考虑,网经社电子商务研究中心不承担因使用本报告信息而产生的任何责任。

3、报告涉及金额单位除特殊标注外,均默认为人民币(元);本报告数据除特殊说明外,一般不含港澳台。

除参与上述报告合作外,我们欢迎也各电商平台及相关公司,基于各自平台大数据,开展个性化定制,包括但不限于:平台年度用户画像与大数据报告、公司案例研究专题研究报告、公司与竞对研究分析投资价值、平台合规性审查报告,以及公司所在细分行业关于平台模式、物流网络、金融科技、用户体验、财务分析、投融资、行业影响力、舆情口碑、用户体验评测、平台界面与功能服务评测等细分角度切入的行业性报告。

报告发布:网经社电子商务研究中心

发布时间:2022年9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)

(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)

