

# 2022年2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：2022年03月03日

报告编制：网经社电子商务研究中心



更多报告下载

## 目录

<b>一、报告摘要</b>	<b>3</b>
<b>二、整体数据</b>	<b>3</b>
(一) 投诉问题类型分布	3
(二) 投诉地区分布	4
(三) 投诉用户性别分布	5
(四) 投诉金额区间分布	6
<b>三、评级数据与典型案例</b>	<b>7</b>
(一) 数字零售	8
(二) 数字生活	13
(三) 在线教育	20
<b>四、关于我们</b>	<b>17</b>
(一) 关于电诉宝	25
(二) 关于网经社	27

## 一、报告摘要

2022年3月3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2月受理的全国90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2月中国电子商务用户体验与投诉监测报告》。

报告涉及了数字零售（主要集中在二手电商、电商服务商、艺术品文玩电商）、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《2022年2月全国电商投诉榜》，2月消费投诉数据及《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



据“电诉宝”显示，2022年2月全国网购用户投诉问题类型排名前十的依

次为：退款问题（39.2%）、网络欺诈（9.66%）、商品质量（6.82%）、霸王条款（6.25%）、发货问题（5.40%）、售后服务（3.98%）、物流问题（3.69%）、退换货难（3.69%）、网络售假（3.41%）、订单问题（3.13%）。

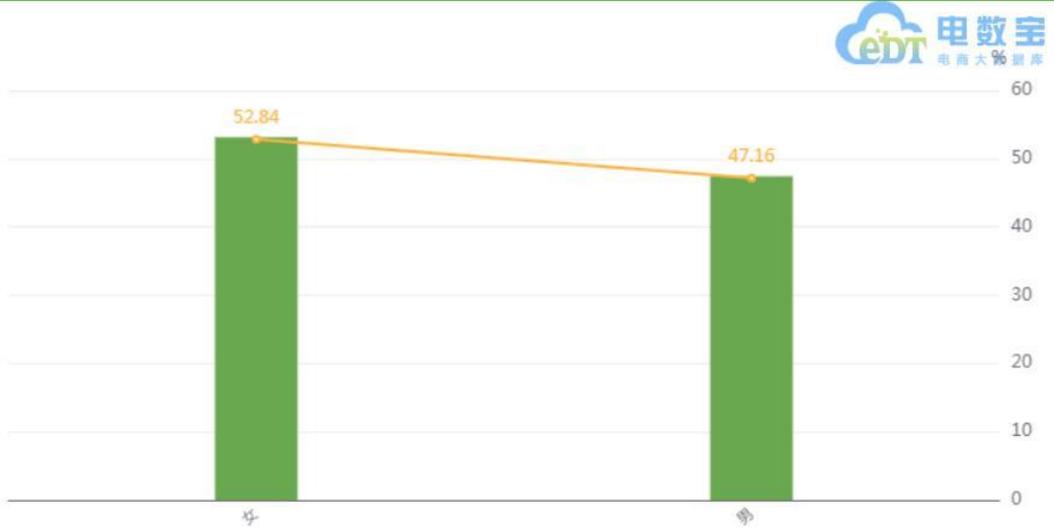
## （二）投诉地区分布



2月份“电诉宝”受理投诉用户聚集地区TOP20依次为广东省（10.79%）、浙江省（10.79%）、江苏省（9.38%）、上海市（6.25%）、四川省（5.68%）、山东省（5.11%）、河北省（4.83%）、北京市（4.26%）、湖南省（3.98%）、辽宁省（3.98%）、福建省（3.69%）、内蒙古自治区（3.13%）、湖北省（3.13%）、陕西省（2.84%）、河南省（2.56%）、吉林省（2.27%）、云南省（1.99%）、江西省（1.99%）、海外（1.99%）、甘肃省（1.99%）。

## （三）投诉用户性别分布

## 2022年2月全国电子商务投诉类型性别分布

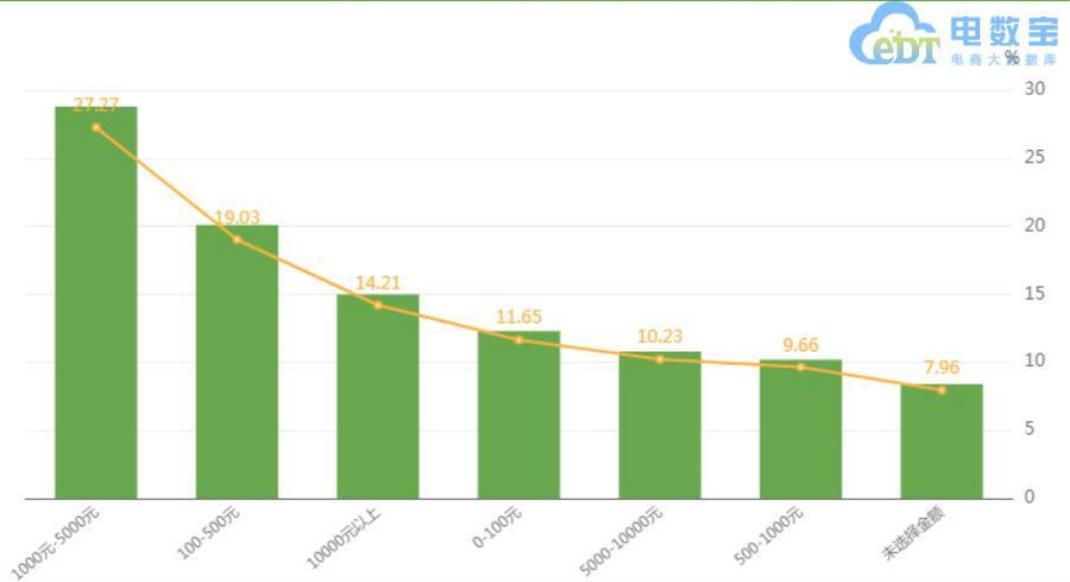


图表编制：电数宝 来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，2月份女性用户投诉比例为52.84%，男性用户投诉比例为47.16%。

### （四）投诉金额区间分布

## 2022年2月全国电子商务投诉金额分布



图表编制：电数宝 来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，2月份投诉金额分布主要集中在1000-5000元（27.27%）、100-500元（19.03%）、10000元以上（14.21%）、0-100元（11.65%）、5000-10000元（10.23%）、500-1000元（9.66%）、未选择金额（7.96%）。

### 三、评级数据与典型案例

2022年2月全国零售电商消费评级榜						
排名	平台名称	平台反馈率	回复时效性	用户满意度	综合指数	评级
1	闲鱼	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
1	拼多多	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
1	京东	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
1	淘宝	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
1	寺库	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单

备注：

- 综合指数=平台回复率\*0.5+回复时效性\*0.3+用户满意度/10\*0.2。
  - 平台回复率：平台移交给被投诉电商用户投诉，被投诉电商的有效回复率。
  - 回复时效性：平台回复时间小于72小时为1.0，回复时间大于72小时且小于120小时为0.6，回复时间大于120小时为0。
  - 用户满意度：10分满分制，数据只截取已评分的用户投诉，未评分的用户投诉将不纳入满意度数据基数的统计。
- 评级划分由综合指数高低决定，不建议下单∈[0,0.4)，谨慎下单∈[0.4,0.75)，建议下单∈[0.75,1.0]。对未入驻或未取得售后联系方式的电商平台“不予评级”。
- 由于投诉量的多少与平台的市场占有率有直接关联，故投诉量不列入评级统计范畴。
- 本榜单所有数据均由系统后台根据各电商平台上述行为，依据上述模型算法自动生成，不受任何人工因素影响。

图表编制：电诉宝（网络消费纠纷调解平台）数据来源：WWW.100EC.CN

据“电数宝”电商大数据库（DATA.100EC.CN）显示，2022年2月全国电商消费评级榜中闲鱼、淘宝获“不予评级”；京东、拼多多、寺库获“不建议下单”。

#### （一）数字零售数据与十大典型案例

数字零售上榜平台有39家：



- 首页
- 投诉榜
- 评级榜
- 律师团
- 报道
- 专题

当前位置 > 投诉榜

领域：  
总榜 **数字零售** 数字生活 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** 2月

1	寺库	2	淘宝	3	拼多多	4	京东
5	闲鱼	6	转转	7	快手	8	小红书
9	抖音	10	全球速卖通	11	天猫	12	洋码头
13	玩物得志	14	有赞	15	海狐海淘	16	微薄利
17	店宝宝	18	微店	19	唯品会	20	花礼网
21	考拉海购	22	洋葱	23	当当	24	微拍堂
25	找靓机	26	途虎养车	27	天猫国际	28	识季
29	86mall	30	天天鉴宝	31	网易严选	32	别样
33	杂志云	34	交易猫	35	哔哩购	36	优衣库
37	盒马鲜生	38	拍机堂	39	企立方		

(以上为投诉量排行榜)

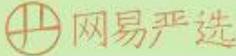
投诉量 TOP10 依次为：寺库、淘宝、拼多多、京东、闲鱼、转转、快手、小红书、抖音、全球速卖通；

排在第 11-20 名的是：天猫、洋码头、玩物得志、有赞、海狐海淘、微薄利、店宝宝、微店、唯品会、花礼网；

排在第 21-39 名的是：考拉海购、洋葱、当当、微拍堂、找靓机、途虎养车、天猫国际、识季、86mall、天天鉴宝、网易严选、别样、杂志云、交易猫、哔哩购、优衣库、盒马鲜生、拍机堂、企立方。

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，涉及闲鱼、当当、网易严选、别样海外购、玩物得志、转转、找靓机、

天天鉴宝、寺库、拍机堂。

2022年2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
2月10日		“闲鱼”被指货不对板 退货退款难
2月14日		“当当网”被指以无货为由 拒绝发货
2月14日		“网易严选”被指无故限制账号功能 违反规则 不给退货
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
2月21日		“玩物得志”被指卖家无法兑现售后 申请退货 无果
2月23日		“转转”被指货不对板 退货退款难
2月26日		“找靓机”被指商品质量出现问题 售后体验不佳
2月26日		“天天鉴宝”被指无故拖欠货款不结算
2月28日		“寺库”被指下单后不发货 并不给予退款
2月28日		“拍机堂”被指货不对板 退货退款难

图表编制：电诉宝 数据来源：315.100EC.CN

### 【案例一】“闲鱼”被指货不对板 退货退款难

2月10日，江西省涂女士向“电诉宝”投诉称，自己于2022年2月8日，在闲鱼平台购买了美容仪，出现假货且使用不了无电流感的情况，卖家拒不退款。

接到该用户投诉后，我们第一时间将投诉案件移交该平台相关工作人员督办妥善处理，但截至发稿前，我们尚未收到来自被投诉平台的任何有关处理回复。

### 【案例二】“当当网”被指以无货为由 拒绝发货

2月14日，河南省郭先生向“电诉宝”投诉称，自己于2022年2月9日，

在当当网/字里行间图书专营店 32.46 元（19 折）购买《毛泽东传》一套共六本。下单第二天商家以无货为由，拒绝发货，并让我退掉订单。这明显欺诈消费者，利用低价吸引客户，冲击销量，然后局部发货。作为消费者，我只要求商家按照订单发货，因为付款成功，当当显示备货中，就代表消费者和当当销售成立，商家的做法为单方面违约。

接到该用户投诉后，当当网回复称，已联系消费者协商处理，针对此问题致歉，商家反馈，商品缺货，无法发出，可补偿订单实付金额 30%，不足 20 元补偿 20 元，方案为消费者保留，请消费者考虑。

### 【案例三】“网易严选”被指无故限制账号功能 违反规则不给退货

2 月 14 日，山东省侯先生向“电诉宝”投诉称，自己于 2022 年 2 月 11 日，在网易严选购买帽子一件，其平台明确规定 7 日内商品完好、附件齐全、可正常退换，收到后因实际款式佩戴效果不好，不满意样式申请退货退款，却被网易严选平台恶意、随意限制我账号的会员功能，无法进行正常退换操作，随后我与平台人工客服联系，以没有明确条文的规定拒绝退货。

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，但截至发稿前，我们尚未收到来自被投诉平台的任何有关处理回复。

### 【案例四】“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。

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，但截至发稿前，我们尚未收到来自被投诉平台的任何有关处理回复。

### 【案例五】“玩物得志”被指卖家无法兑现售后 申请退货无果

2月21日，内蒙古自治区的贾女士向“电诉宝”投诉称，自己于2021年8月7日和13日在玩物平台的琳琅翡翠品牌馆直播间购买6块翡翠原石，当时卖家承诺售后无忧，月底卖家停播到现在。期间多次联系卖家都无法兑现售后，申请退货也无果。

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，但截至发稿前，我们尚未收到来自被投诉平台的任何有关处理回复。

### 【案例六】“转转”被指货不对板 退货退款难

2月23日，湖南省高先生向“电诉宝”投诉称自己于2022年2月14日，在誉诚数据\_牛牛店下单购买了一台3000多的手机。16号到了之后，高先生立即发现，手机颜色不对，客服跟高先生说没有修过机子，高先生称事实上是换过屏的。拖了三四天才同意，却还想要便宜200块钱，让高先生别退款。

高先生称19号就显示退还的手机签收了，到23号为止，商家一直不确认收货，高先生也收不到退款。高先生称商品标的是包邮，却是到付，退货的钱也是高先生出的，客服一直不理人，高先生称自己还是一个学生，却被故意坑骗，还遭到威胁。

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，但截至发稿前尚未收到被投诉平台的回复。

### 【案例七】“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。

接到该用户投诉后，“找靓机”反馈称，您的反馈的问题已受理，我们将在48小时内联系您处理，复杂问题，不排除回复时间延长，但是，也会尽全力第一时间解决，请您保持手机畅通，注意接听010开头的电话，耐心等待回复。

### 【案例八】“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。

接到该商家投诉后，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，但截至发稿前，我们尚未收到来自被投诉平台的任何有关处理回复。

### 【案例九】“寺库”被指下单后不发货 并不给予退款

2月28日，云南省的郭先生向“电诉宝”投诉称，自己于2021年10月5日下单金额为4347元Burberry女士单肩包，优惠后连运费金额为3790.16元。在下单后迟迟不发货，多次联系客服处理未果。申请退款后超过30天不处理。针对商家如此不诚信的欺骗行为进行投诉。付了钱不给发货，多次联系各种推诿，后来直接每次排队100多人，只要不在app页面就要重新排队，明显是以此方式躲避消费者。

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，但截至发稿前，我们尚未收到来自被投诉平台的任何有关处理回复。

### 【案例十】“拍机堂”被指货不对板 退货退款难

2月28日，四川省的孔先生向“电诉宝”投诉称，自己在拍机堂购买到主板维修还扩容而且改型号的手机，于官方查询完全不符，平台不承认有维修拒绝退货，以各种理由拒绝退货，总共申请了4次售后提交了视频和图片，全部以不

属于主板维修拒绝退货。以下截图包括拍机堂平台质检，我质检拍照，官方查询截图。(如图所示我们可以看到平台提供的 验机报告为 A2104 国行 256G，官方查询结果为 A2102 国行 64G，这里很明显纯在主板维修，硬盘维修扩容，改手机型号单卡改双卡，然后我图片主板卡槽有明显焊锡这就是主板分层导致的，硬盘也有标记更换情况)。

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，但截至发稿前，我们尚未收到来自被投诉平台的任何有关处理回复。

## (二) 数字生活数据与十大典型案例

数字生活上榜平台有 9 家：

在线餐饮（2 家）依次为：美团、饿了么。

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 2月

1	美团	2	饿了么
---	----	---	-----

(以上为投诉量排行榜)

在线旅游（6 家）依次为：联联周边游、旅划算、走着瞧旅行、携程、如程、青芒果旅行网。



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 2月

1 联联周边游	2 旅划算	3 走着瞧旅行	4 携程
5 如程	6 青芒果旅行网		

(以上为投诉量排行榜)

交通出行 (1 家) 依次为：智行。



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 在线餐饮 在线票务 在线旅游 交通出行

筛选： 2022 2月

1 智行			
------	--	--	--

(以上为投诉量排行榜)

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，涉及走着瞧旅行、智行、美团、饿了么、旅划算、青芒果旅行网、58同城、联联周边游、keep、万师傅。

## 2022年2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
2月16日		用户反映疫情无法出行 未享受服务联系 “走着瞧旅行” 无人接听
2月17日		“智行” 被指因特殊情况申请退票退款难
2月21日		“美团” 被指虚假宣传 与之前描述不符
2月21日		“饿了么” 被指货不对板 尚未给出处理方案
2月24日		“旅划算” 被指因特殊情况所购门票过期 退款被拒
2月24日		“青芒果旅行网” 被指拖欠酒店房款 客服失联
2月26日		“58同城” 被指利用虚假简历骗钱 拒不退款
2月27日		“联联周边游” 被指所购门票过期 申请退款被拒
2月28日		“keep” 被指所购商品久未发货 物流停滞状态
2月28日		“万师傅” 被指霸王条款 强制商家关闭店铺

图表编制：电诉宝 数据来源：315.100EC.CN

### 【案例一】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。

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。但截至发稿前，尚未收到走着瞧旅行工作人员回复。

### **【案例二】“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。

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，但截至发稿前，我们尚未收到来自被投诉平台的任何有关处理回复。

### **【案例三】“美团”被指虚假宣传 与之前描述不符**

2月21日，广东省的夏先生向“电诉宝”投诉称，自己4863897955252160874到店无房，4863897935024487786房型严重不符，4863897908966370666面积严重不符。以上事实美团均承认，有电话录音和截图为证。认为美团虚假宣传欺诈消费者。

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，但截至发稿前，我们尚未收到来自被投诉平台的任何有关处理回复。

### **【案例四】“饿了么”被指货不对板 尚未给出处理方案**

2月21日，上海市的张先生向“电诉宝”投诉称，自己于2022年2月20日13时03分在饿了么平台商户(京东便利店长宁中心店)下单一 oppo 牌 vooc 超级闪充 65 瓦充电器套装，在商品详情标明品牌为 oppo，价格为 88 元，其送来

的商品为直通车牌 65 瓦充电器，联系商户其不予以更换，其称店内根本无其网上上架的 oppo 牌充电器套装，联系饿了么平台未给出处理方案。本人诉求为，因为其平台商家存在欺诈销售商品行为，饿了么平台退货并赔偿本人 500 元人民币，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条规定，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三倍增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。

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，但截至发稿前，我们尚未收到来自被投诉平台的任何有关处理回复。

#### **【案例五】“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。

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，但截至发稿前，我们尚未收到来自被投诉平台的任何有关处理回复。

#### **【案例六】“青芒果旅行网”被指拖欠酒店房款 客服失联**

2 月 24 日，云南省的王先生向“电诉宝”投诉称，青芒果旅行网酒店商家平台无故拖欠我酒店订房销售款，自 2021 年 10 月到 2022 年 2 月，我酒店在该平台销售的房款计 10 个订单未进行结算，合同签订客人退房 3 到 5 个工作日结算到酒店账户，现在已经 4 个多月了，期间我酒店多次通过电话、微信联系催款，一开始还有敷衍，现在电话不接，信息不回，区域经理、客服所有失联。

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，但截至发稿前，我们尚未收到来自被投诉平台的任何有关处理回复。

### 【案例七】“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。

接到该商家投诉后，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，但截至发稿前，我们尚未收到来自被投诉平台的任何有关处理回复。

### 【案例八】“联联周边游”被指所购门票过期 申请退款被拒

2月27日，山东省的李女士向“电诉宝”投诉称，自己在联联周边游购买会飞的哈林游乐门票，没时间消费，中间也没收到任何提醒，后来发现过期被核销，联系平台说商家设置的过期不退不换，商家表示并没有如上条款，要求延期或退款都被拒绝。

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，但截至发稿前，我们尚未收到来自被投诉平台的任何有关处理回复。

### 【案例九】“keep”被指所购商品久未发货 物流停滞状态

2月28日，陕西省的翁先生向“电诉宝”投诉称，自己于2021年12月8日下单，现在已经2022年二月底了，东西一直处于订单已发货，等待快递公司取件，最气人的是还不让退款，一直让我等了这么久，给客服发消息说是七个工作日就发，货是发了但是不动弹了，我以为是过年快递公司不上班，我就一直等等到现在了，我想着已经差不多了，一直都等不到快递。

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，但截至发稿前，我们尚未收到来自被投诉平台的任何有关处理回复。

### 【案例十】“万师傅”被指霸王条款 强制商家关闭店铺

2月28日，浙江省的李先生向“电诉宝”投诉称，万师傅平台威胁关闭，霸王条款太多，很多针对性的条款，我可以不做此平台，不为别的只为给我个合理解释，平台在未了解真实情况下威胁并恶意终止合作，说我多次违反规定，请举例说明，拿出证据。

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，但截至发稿前尚未收到被投诉平台的回复。

### （三）在线教育数据与十大典型案例

在线教育上榜平台有19家：按投诉量依次为，一只船教育、学慧网、帮考网、51Talk、vip陪练、兰迪少儿英语、中华会计网校、麦淘亲子、腾讯课堂、环球网校、vipkid、潭州教育、海豚音乐 vipSing、掌门1对1、小叶子陪练、开课吧、思鸿网校、尔湾科技。



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VIP陪练、潭州教育、一只船教育、大塘小鱼、学慧网、帮考网、麦淘亲子、环球网校、开课吧、51Talk。

2022年2月在线教育十大典型投诉案例		
投诉时间	投诉平台	投诉案例
2月15日	 VIP陪练	用户投诉“VIP陪练”虚假承诺 赠课无有效期却被清空
2月18日	 潭州教育	学员反映“潭州教育”虚假宣传诱导缴费 课程全为录播质量差
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20日	 大塘小鱼	用户反映“大塘小鱼”夸大宣传 要求退款维权无门
2月21日	 学慧网	“学慧网”位居投诉榜首 学员投诉退差价协议形同虚设
2月22日	 帮考网	用户反映“帮考网”虚假宣传欺骗消费者
2月27日	 麦淘亲子 maitao.com	“麦淘亲子”被指预约成功前往商铺被告知商铺已下架 沟通无果
2月28日	 环球网校	学员反映“环球网校”不再提供推荐就业服务 退款仅退60%引不满
2月28日	 开课吧	学员投诉“开课吧”违约不退款
2月28日	 51Talk	家长投诉“51Talk”限制周末和节假日上课 无法上课不肯退学费

图表编制：电诉宝 数据来源：315.100EC.CN

### 【案例一】用户投诉“VIP陪练”虚假承诺 赠课无有效期却被清空

2月15日，上海市的郑女士向“电诉宝”投诉称她是在2017年购买的VIP陪练课程，当时客服表示，购买的课程包括赠课都是无有效期限的，正因为如此，从未关注过是先扣正式课还是赠课（结果他们是先扣了正式课，在赠课上面去动手脚）。2021年12月31号，该公司在未提前通知我们的情况下，直接将剩余约64.5节正课全部清零，在沟通之后，对方居然表示最多返还一半赠课，且必须在两个月内用完。

郑女士表示这完全是霸王条款，单方面毁约，请有关部门帮忙处理，归还剩余赠课并不得附加消费期限。

## 【案例二】“潭州教育”被指虚假宣传诱导缴费 课程全为录播质量差

2月18日，浙江省的辛女士向“电诉宝”反映称她于2021年7月27日购买潭州教育播音主持全能班7480元，2022年1月8日购买潭州小咖一对一有声课8888元，播音全能班虚假宣传免息分期，播音全能班的价格宣传7480，订金付200，剩下7280机构说赠送一张分期免息券，然后自己用了之后花呗实付6700，花呗分期之后合计金额是7202.5，但合同上金额是6900，机构虚抬价格达到所谓的免息。

辛女士称他们给利用所谓的有声书配音兼职工作限量签约名额向自己推荐更高端的小咖课只听了一节课多，发现课程全是往期录播课，且内容质量差，并且机构老师推销电话里是说他亲自带自己上课，说app上面可以预约他一对一辅导，但是看了app预约里没有该老师，此为虚假宣传。

辛女士表示并且先付钱后签订合同，此前并未说明不能退款潭州小咖课包含课程及增值服务，增值服务合同里并未说不能退，课程是录播课但是是听一节解锁下节，只解锁到第二节课剩余50节课并未解锁。全能班为直播课，二阶段的课程老师并未通知开课时间就直接开课了只听了头两节直播课。为诱导消费者办理缴费承诺推荐兼职，国家明文规定禁止诱导消费者缴费，违反相关法律规定，辛女士要求退回播音主持全能二三阶段和小咖课全部课程费用。

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，但截至发稿前尚未收到潭州教育工作人员的回复。

## 【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。

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，截至发稿前尚未收到该平台工作人员的回复。

#### **【案例四】用户反映“大塘小鱼”夸大宣传 要求退款维权无门**

2月20日，河南省的李女士向“电诉宝”反映称：我在2020年4月18号购买了大塘小鱼图书包，是因为“全球脑王”杨易老师宣传，还有大塘小鱼的CEO郭潇潇直播讲解图书包的好处。当时销售诱导我让我用京东白条支付12个月，每月还款1402.5元，共16830元购买了清华妈妈图书包（0—12岁）。当时还说只要每天坚持学习，打卡三年，图书包返现6000元，这样算下来才一万多一点，比较划算，而且还是终身学习，也就购买了，谁知道没多长时间，他们就开始随意制定打卡规则，因为孩子太小，所以就只能听他送的音频课。

因为提前学习了新课，这就算放弃了所有全部打卡，这就导致我6000块钱返现没有了。他送的全能宝宝寒暑假加餐课也不能看，自己购买的那些课程也不能看。去年7~8月份，系统开始不正常，进入都非常缓慢每次加载5到10分钟，也加载不出来。电话不通，微信没人回，群里面问个话也给你移出去，也不让你说话。到网上一查才知道，大塘小鱼倒闭了。现在恳请平台帮我们平头百姓维权，把一万多块钱追回来。

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，截至发稿前尚未收到该平台工作人员的回复。

#### **【案例五】“学慧网”位居投诉榜首 学员投诉退差价协议形同虚设**

2月21日，新疆的杨女士向“电诉宝”投诉称她于2021年9月29日与学慧网学校老师协商后签订了“退差价协议”。协议规定“120个工作日支付退款

至所留账户”，现已 2022 年 2 月，过去了快 5 个月了，这笔钱仍未到账，也无人与自己对接，并且也联系不上相关老师。

杨女士表示每次发信息说退款消息，就没有回复了。自己核对了银行账户信息，信息无误！这差价要了很久，好不容易同意了退款，这又各种拖延。这么大的学校没有一点信用度，当初还推荐了我同事也在这里报名，现在想想真是后悔莫及。

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。但截至发稿前，尚未收到学慧网工作人员回复。

### 【案例六】用户反映“帮考网”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 年的回放根本没有有什么在线直播。

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，截至发稿前尚未收到该平台工作人员的回复。

### 【案例七】“麦淘亲子”被指预约成功前往商铺被告知商铺已下架 沟通无果

2 月 27 日，浙江省的应女士向“电诉宝”投诉称：我于 2022 年 2 月 23 日在麦淘亲子平台上花 499 元购买了莫干山森林树屋套餐并在现预约了 26 日去游玩，麦淘亲子于同日发送短息通知预约成功。26 日我们全家驾车从杭州出发

到达活动地址，被商家告知该商铺已经下架，树屋暂未对外开放，不予接待。打电话给麦淘亲子客服，客服说需要核实，核实后再予答复，一般十到十五分钟内答复。后通过商家和麦淘亲子平台沟通，也无法联系上。因商家不予接待，等待一小时后麦淘也没有回复只能返还杭州。至今麦淘没有任何回复。我的诉求：1. 退款。2. 赔礼道歉。3. 赔偿损失。

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，截至发稿前尚未收到该平台工作人员的回复。

### 【案例八】“环球网校”被指不再提供推荐就业服务 退款仅退 60%引不满

2月28日，四川省的彭先生向“电诉宝”投诉称2020年11月，北京环球网校工作人员向其宣传消防设备设施操作员课程，宣称的是低级免考，中级只需要配合考试，到间隔时限就可以考高级并拿证，然后推荐就业单位，年收入在6万以上。由此报名了该网校的“消防设施操作员初中高联报名企委培班”（7980元），并且签订了学习协议和推荐就业协议。

彭先生称于2021年12月国家组织考试时，环球网校并未成功为自己报名，与客服沟通才得知该网校已不再提供推荐就业服务，于是该课程对自己而言已无任何意义。彭先生表示提出退费申请，但该网校在单方面违约的情况下只愿退回60%的费用，相当于无故吞掉学员3200元左右的费用。

彭先生觉得不合理，要求要么退扣除书本资料费的全部费用，要么继续履行推荐就业服务。该网校很强硬的回复推荐就业是不可能了，退费也最多只退60%，不接受也得接受。彭先生表示这完全是霸王条款，强盗思维。学员报名学习就是为了获得更好的收入，改善生活，但该网校在不履行承诺的情况下还如此强硬，让学员无故承受损失。

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，截至发稿前尚未收到该平台工作人员的回复。

### 【案例九】学员投诉“开课吧”违约不退款

2月28日，北京市的张先生向“电诉宝”投诉称：本人在2021年6月份在

开课吧报名了《计算机视觉与图像算法工程师 009 期-预修课》。按照合同，奖学金班当月的学费在下个月底返款给学，也就是说 2021 年 6 月的学费应该在 2022 年 2 月 28 日前完成退款。但经过多次沟通协调，开课吧上述的工作人员一直以各种名义在推拖，不予返款，而且还多次以返款的需要多次要求学员提交身份证等个人敏感信息。但是到现在还没收到开课吧的返款，还在用这种说辞忽悠学员。针对这样不遵守协议违约还忽悠用户的公司，希望领导能够帮帮忙，帮我将钱款退回。望领导给予帮助，协助退款，万分感谢。

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，开课吧工作人员向“电诉宝”发来反馈称：我司已收到用户的投诉问题，非常抱歉给用户带来不好的学习体验！我司已安排专人和用户尽快联系沟通处理问题。

#### **【案例十】家长投诉“51Talk”限制周末和节假日上课 无法上课不肯退学费**

2 月 28 日，江苏省的孙女士向“电诉宝”投诉称：我于 2017.2.10, 2018.12.12 分别购买了 51talk 次卡 261 次+270 次，360 次强化学习套餐+50 课时，后因平台限制周末和节假日上课，孩子无法在周末和节假日上课，多次跟班主任反馈无果，后平台又无故按月扣除我们课次 90 次左右，投诉后，仍无果，以当时协议里签订超过退学期限不能退费为由，拒绝退学费，因不可抗力原因，无故限制周末和节假日上课，本人觉得违法了合同法得事实大于形式原则；我的诉求是：要求学费按未学次数退费。

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，截至发稿前尚未收到该平台工作人员的回复。

## **四、关于我们**

### **（一）关于电诉宝**

网经社电子商务研究中心法律权益部成立于 2010 年，专注于互联网的消费

权益维护，兼顾法律（推动立法、电商法规、法律案例分析、法律援助）、媒体、电商信用、电商质检、安全、电商物流。实时跟踪把握电商法律动态，研究并运营有“电诉宝”、“电子商务法律求助服务平台”等业内知名平台。

此前，网经社法律权益部还参与由国家工商总局牵头发起的《网络商品及服务交易监督管理条例》的立法工作并担任立法组成员。

## 网经社电商法律权益服务体系



“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*	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。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 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 2 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3月3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](http://DATA.100EC.CN) )**

(12 年沉淀 10 万+条数据覆盖 4000+平台)



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

(我要投诉)



**网经社小程序码** (微信小程序搜网经社)

