

# 2023年1月 中国电子商务用户体验与投诉数据报告

数据来源： 电数宝  
电商大数据库

案例来源： 电诉宝  
网络消费纠纷调解平台

发布时间：2023年2月6日

报告编制：网经社电子商务研究中心



更多报告下载

## 目录

一、报告摘要.....	3
二、整体数据.....	4
（一）投诉问题类型分布.....	4
（二）投诉地区分布.....	5
（三）投诉用户性别分布.....	6
（四）投诉金额区间分布.....	7
三、评级数据与典型案例.....	8
（一）数字零售数据与十大典型案例.....	8
（二）数字生活数据与十大典型案例.....	14
（三）数字教育数据与十大典型案例.....	20
四、关于我们.....	26
（一）关于电诉宝.....	26
（二）关于网经社.....	30

## 一、报告摘要

2023年1月，得益于春节假期，经济有所回暖，网络消费、线下餐饮、旅游出行等领域的消费数据均有一定程度的提升。据商务部商务大数据监测，在“2023全国网上年货节”等带动下，实物商品网上零售额同比增长14.5%。

1月11日，中国消费者协会发文确定2023年全国消协组织消费维权年主题为“提振消费信心”。今年将针对直播带货、预付式消费、大数据“杀熟”等问题和领域开展理论与实务研究，揭露批评有损消费信心的行为，发表消协观点，提出立法、监管建议，推动相关制度不断完善。

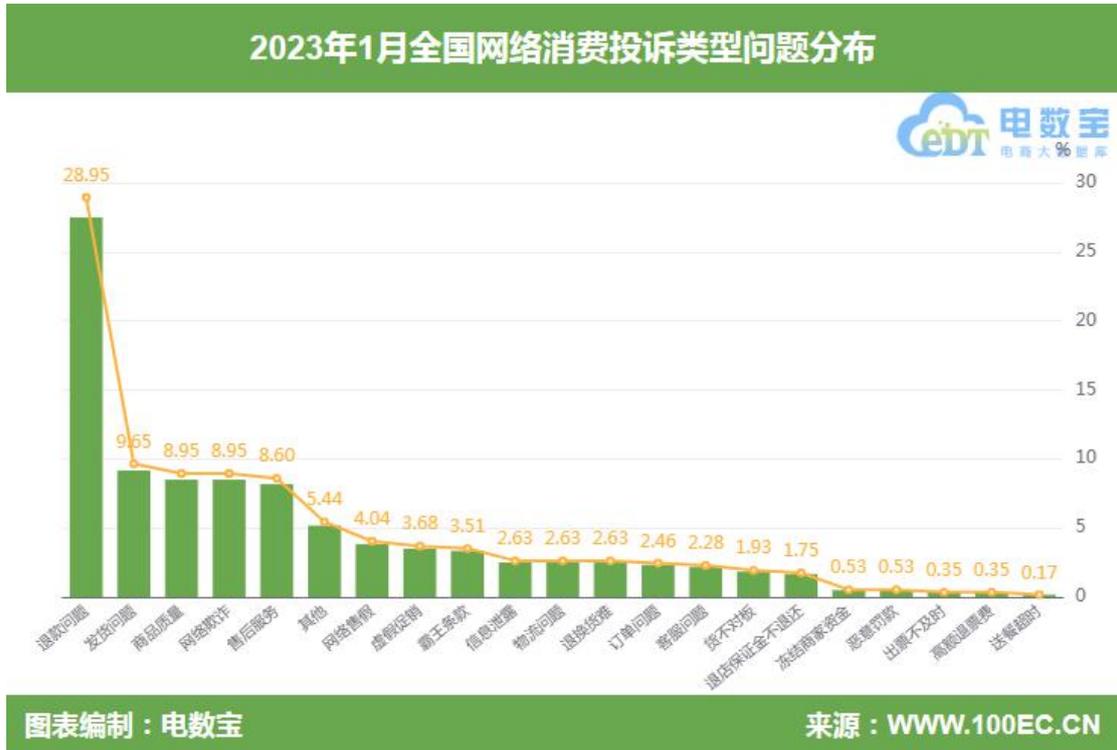
此外，1月30日，中消协联合人民网舆情数据中心，基于大数据与舆情社会影响力测算结果，共同梳理出“2022年十大消费维权舆情热点”，主要包括“价格刺客”、“科技与狠活”、电商平台“保价”服务被指“套路”等。

在此背景下，2023年2月6日，依据国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）2022年1月受理的全国108家互联网消费平台纠纷大量案例数据，“一带一路”TOP10影响力社会智库网经社电子商务研究中心发布了《2023年1月电子商务用户体验与投诉数据报告》。

报告涉及了数字零售（主要集中在**生鲜电商、电商服务商**）、数字生活（主要集中于**生活服务、在线旅游**）及数字教育、跨境电商、产业电商、金融科技、物流科技等领域。报告公布了2023年1月网络消费投诉数据及《2023年1月数字零售十大典型投诉案例》《2023年1月数字生活十大典型投诉案例》和《2023年1月数字教育十大典型投诉案例》。

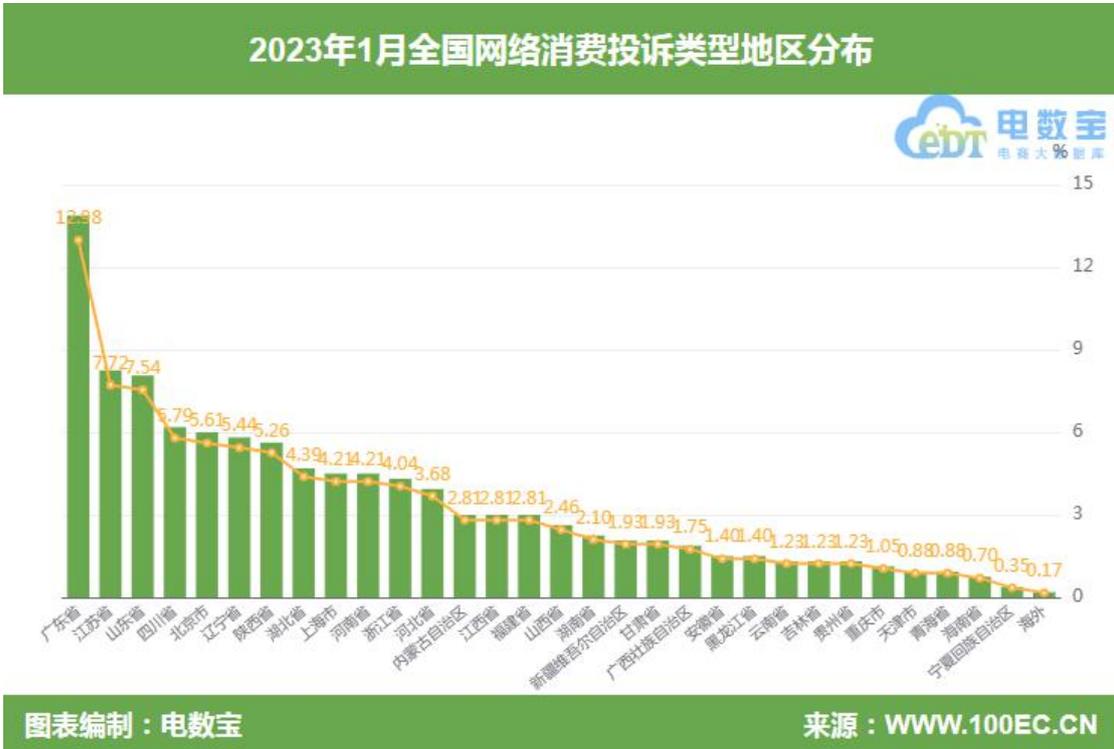
## 二、整体数据

### （一）投诉问题类型分布



据“电诉宝”显示，2023年1月全国网络消费投诉问题类型中，退款问题排在首位，占比高达28.95%，其余问题类型依次为：发货问题（9.65%）、商品质量（8.95%）、网络欺诈（8.95%）、售后服务（8.60%）、其他（5.44%）、网络售假（4.04%）、虚假促销（3.68%）、霸王条款（3.51%）、信息泄露（2.63%）。

## (二) 投诉地区分布



1月“电诉宝”受理投诉用户聚集地区TOP20依次为广东省（12.98%）、江苏省（7.72%）、山东省（7.54%）、四川省（5.79%）、北京市（5.61%）、辽宁省（5.44%）、陕西省（5.26%）、湖北省（4.39%）、上海市（4.21%）、河南省（4.21%）、浙江省（4.04%）、河北省（3.68%）、内蒙古自治区（2.81%）、江西省（2.81%）、福建省（2.81%）、山西省（2.46%）、湖南省（2.10%）、新疆维吾尔自治区（1.93%）、甘肃省（1.93%）、广西壮族自治区（1.75%）。

### (三) 投诉用户性别分布



据“电诉宝”显示，1月女性用户投诉比例为54.74%，男性用户投诉比例为45.26%。

#### (四) 投诉金额区间分布



据“电诉宝”显示，1月投诉金额分布主要集中在1000-5000元（22.98%）、0-100元（21.23%）、100-500元（19.65%）、500-1000元（9.30%）、5000-10000元（8.95%）、10000元以上（6.84%）、未选择金额（11.05%）。

### 三、评级数据与典型案例

此外，据“电数宝”电商大数据库（DATA.100EC.CN）显示，2023年1月全国网络消费评级榜中：获“建议下单”的有：帮考网、苏宁易购；获“不建议下单”评级的有：美团、抖音、小红书、寺库、国美、分期乐、联联周边游、开课吧；获“不予评级”的有：拍拍贷、淘宝、闲鱼、智行、快手、二三良作。

#### (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 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** 综合电商 社交电商 社区团购 农村电商 生鲜电商  
奢侈品电商 汽车电商 母婴电商 二手电商 食品电商 服装电商  
品牌电商 电商服务商 美妆电商 直播电商 文玩电商

**筛选：** 2023 1月

1	淘宝	2	拼多多	3	京东	4	抖音
5	快手	6	寺库	7	苏宁易购	8	闲鱼
9	小红书	10	国美	11	二三良作	12	微店
13	转转	14	红布林	15	有赞	16	唯品会
17	阿里巴巴	18	当当	19	萌推	20	爱库存APP
21	杂志网	22	网易	23	美团优选	24	淘特
25	孔夫子旧书网	26	天猫	27	Flowerplus花加	28	盒马鲜生
29	叮咚买菜	30	小米有品	31	找靓机	32	一品威客
33	瓜子二手车	34	店宝宝	35	屈臣氏	36	万表网
37	哔哩购	38	艺狐在线	39	兴盛优选	40	搜款网
41	金鹰购	42	交易猫	43	小米商城		

投诉量 TOP10 依次为：淘宝、拼多多、京东、抖音、快手、寺库、苏宁易购、闲鱼、小红书、国美；

排在第 11-20 名的是：二三良作、微店、转转、红布林、有赞、唯品会、阿里巴巴、当当、萌推、爱库存；

排在第 21-30 名的是：杂志网、网易、美团优选、淘特、孔夫子旧书网、天猫、Flowerplus 花加、盒马鲜生、叮咚买菜、小米有品；

排在第 31-43 名的是：找靓机、一品威客、瓜子二手车、店宝宝、屈臣氏、

万表网、哔哩购、艺狐在线、兴盛优选、搜款网、金鹰购、交易猫、小米商城。

在数字零售消费领域，据“电诉宝”受理用户维权案例，我们从中选取十大典型投诉案例，涉及叮咚买菜、小红书、美团电商、美团优选、有赞、店宝宝、找靓机、红布林、盒马、哔哩购。

2023年1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
1月2日	叮咚买菜	“叮咚买菜”被指配送超时严重 用户要求赔付75%订单金额
1月2日	小红书	用户投诉“小红书”商家强买强卖 以超过自动签收日7天为由不予退货
1月8日	美团电商	故意刁难消费者？“美团电商”商家被指多次拒绝退款
1月8日	美团优选	用户投诉“美团优选”商品腐烂严重 申请退款时被告知超过7天售后期
1月10日	有赞	“有赞”商家被指发国难财 平台客服态度极差 似乎有意偏袒
1月14日	店宝宝	运营老师尽力了？用户投诉“店宝宝”不予帮助解决问题
1月15日	找靓机	无服务意识？用户要求“找靓机”支付破损商品维修费用被拒
1月28日	红布林	情况属实不退款？“红布林”被指出售商品与描述不符 客服前后说法不一
1月29日	盒马	用户投诉“盒马”侵犯财产权 充值兑换120元卡券仅有20元
1月29日	哔哩购	两次出现质量问题 “哔哩购”竟让消费者自行联系生产商处理？

图表编制：电诉宝  
数据来源：315.100EC.CN

### 【案例一】“叮咚买菜”被指配送超时严重 用户要求赔付75%订单金额

1月2日，浙江省的蔡女士向“电诉宝”投诉称，其于2023年1月2日17:32:37在叮咚买菜购买总计142.97元的商品，订单显示预计送达时间是1月2日18:00-19:00，结果超时半个多小时还未送达，期间蔡女士联系叮咚买菜，客服不作响应，显示排队中，在等待了18分钟后才联系到客服人员。

蔡女士称，客服人员并未给到实际解决方案，且因骑手正在配送中并无退款选项，最后在超时 35 分钟后，也就是下单后两个多小时才予以送达。蔡女士请求叮咚买菜给予超时半个多小时订单金额 75%的赔付，并说明超时原因。

## 【案例二】用户投诉“小红书”商家强买强卖 以超过自动签收日 7 天为由不予退货

1 月 2 日，上海市的陈女士向“电诉宝”投诉称，其于 2022 年 12 月 5 日在小红书上购买商品，后显示 12 月 19 日货物签收，但因陈女士本人感染新冠病毒，该快递并非她本人签收，陈女士对商品送达亦不知情（猜测是快递员将快递自行放在楼栋口）。待陈女士痊愈结束居家隔离后，通过查询订单状态后发现商品显示签收，于是到楼下寻找快递，到手后经试穿对商品不满意，即联系卖家商量退换，卖家以超过签收日 7 天为由不予同意。

陈女士联系小红书客服充分说明情况，请求协助处理退换，该商品仅试穿，不影响二次销售，况且非陈女士本人签收，如何能作为 7 天无理由时限的起算点呢？陈女士表示，感染新冠期间她居家隔离也无法取得该快递，取得后立刻联系了卖家，而小红书拒绝退货的行为不合理，有强买强卖之嫌。

## 【案例三】故意刁难消费者？“美团电商”商家被指多次拒绝退款

1 月 8 日，广东省的姚先生向“电诉宝”投诉称，其于 2022 年 12 月 27 日在美团电商平台（多多盈利百货专营店）购买碳钢厨房置物落地架，出现实物与商家描述不一样的情况，姚先生申请退货退款，美团电商一直不给退货退款，每次退款都是拒绝，而且都差不多等到商家处理时间快结束的时候才拒绝退货退款。

姚先生称，美团电商平台要他重新安装好架子，安装那个架子要两个小时，并称安全后提供图片就不给退款，姚先生认为这是故意刁难不给退款吗，姚先生表示这侵害了消费者的合法权益，他的诉求是美团电商平台在 48 小时内处理好退货退款，并且要商家和平台道歉。

#### **【案例四】用户投诉“美团优选”商品腐烂严重 申请退款时被告知超过 7 天售后期**

1月8日，广东省的刘先生向“电诉宝”投诉称，其于2023年1月1号22:15在美团优选下单购买了一个菠萝蜜，因为商品还未成熟，刘先生一直放到1月8号切开，但发现菠萝蜜外表还是青色，里面已经腐烂。平台反馈称已超过7天售后期，不给退款。

刘先生表示，他是1月1号下单的商品，在2号中午才派送到自提点的，应该是在客户收到商品后7天才算超出售后期。刘先生称不清楚为什么商品外表切开一个口子，又用石灰状的东西封住。菠萝蜜拿回来后刘先生一直用纸箱装，还拿了香蕉苹果放在里面催熟，放了这么久切开后却发现明显腐烂，要求平台退款无门。

#### **【案例五】“有赞”商家被指发国难财 平台客服态度极差似乎有意偏袒**

1月10日，海南省的王女士向“电诉宝”投诉称有赞偏袒商家，拒绝退回邮费且邮费收费不合理。王女士称自己购买商品未收到货，中途已申请退货，商品未拿到手，商家无理由强制扣除运费，且未超重情况下运费收取16元，高于市场个人寄快递费用，何况商家和快递公司存在批量合作，不可能运费比个人寄件还贵，王女士称平台和商家拒绝提供与快递公司扣除运费的证明。王女士认为，商家以收取运费的理由，抬高收取金额，欺瞒消费者，牟取不正当利润，王女士在未收到货情况下退货仍然不予退款。

此外，王女士还称，有赞客服态度极差，偏袒商家损害消费者权益，处理事情以“有赞规定就是这样”为回应方式，王女士提出规定不合理，回应“那没办法你投诉吧”。王女士还表示，诺唯赞医疗小程序利用疫情不合理涨价，发国难财，20份抗原市场价60-70元，其趁疫情期间将原售价93元的抗原涨到130元。

### 【案例六】运营老师尽力了？用户投诉“店宝宝”不予帮助解决问题

1月14日，重庆市的陶女士向“电诉宝”投诉称其于2021年10月21日加入店宝宝，对方说是一千块钱就可以开网店，后来陶女士开了之后，对方又说要交18000元，有老师代运营三个月，还称两个月就可以把钱赚回来。陶女士结果发现全是套路，三个月之后就只赚了六百块钱。

陶女士称，对方运营完之前不教她如何操作，陶女士询问时他们只说这个要看运气，运营老师已经尽力了。陶女士表示，遇到有人恶意下单投诉时，他们也解决不了，陶女士让他们还钱也不还。

### 【案例七】无服务意识？用户要求“找靓机”支付破损商品维修费用被拒

1月15日，安徽省的尹先生向“电诉宝”反映称，其于找靓机上买了一个微波炉，到货后发现是坏的，于是尹先生申请退货退款。然而平台上有一人加尹先生微信，称过年放假不能退货。于是尹先生自己拿去修，表示需要平台支付维修款100元，毕竟到货商品本来就是坏的。尹先生称，平台概不同意，不回应维修费用一事。

尹先生表示，在找靓机平台上投诉两次，根本没有人理他，现在他也不需要退款退货了，只需要平台把微波炉维修的100元发给他。尹先生还表示微波炉都修好了，不可能再给平台退回去了。尹先生称，找靓机平台一点服务客户的意识都没有，不理睬客户诉求。

接到以上用户投诉后，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，找靓机平台方回应称：您好，您反馈的问题我们已经收到，已安排专员为您处理，请耐心等待，感谢您的反馈与支持，谢谢。

### 【案例八】情况属实不退款？“红布林”被指出售商品与描述不符 客服前后说法不一

1月28日，湖北省游女士向“电诉宝”投诉称自己于1月15日在红布林上购入一款菲拉格慕的包，包收到后和页面描述不符，五金扣那块有中度或重度程度的磨损，这点是官方客服都承认的，并且承诺在收到自己售后件并核实后属实就会退款，这块与主页描述的轻微不符，最严重的瑕疵位置，页面却没有拍图出来，也没有做任何文字说明，官方客服明确表示，这种情况属于与页面描述不符，符合退款要求，在收到我的寄回件核实后就会处理退款。

可收到游女士的售后件后，商家却给自己打电话说不给退款，并扯一堆不相关，非常牵强的理由来搪塞，当初承诺的好好的，只要情况属实就办理退款，期间自己也反复和客服确认，客服表明这种情况是会给自己退款的，收到我的售后件后，核实情况属实，但却不给退款，和寄回前的说辞完全不一样，完全就是诈骗行为。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》，自己买到的不符合商品描述的商品，并且在收货当时就发起退货，没有使用，没有摘吊牌，并不影响商品二次销售；平台无理拒绝退货，否则就是侵害消费者权益。本人的诉求是，办理退款，支付费用+平台承诺自己的寄回运费一共是4395.5元，马上处理退款。

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。对此，红布林方反馈称：用户问题平台收到后第一时间联系用户处理，正在为用户核实处理中，后续过程有任何问题，可随时联系客服处理。

### 【案例九】用户投诉“盒马”侵犯财产权 充值兑换120元卡券仅有20元

1月29日，江苏省的曹先生向“电诉宝”投诉称，其于2023年1月19日通过中国建设银行手机银行兑换120元盒马生鲜卡，实际只到账20元，曹先生联系盒马平台以及易乐兑平台，对方称是充值出现问题，没办法解决。

曹先生表示疑惑，有图有真相，为什么易乐兑平台会欺诈消费者？曹先生还表示，盒马鲜生归属于阿里巴巴就能这样不顾消费者的合法权益吗？曹先生认为这侵犯了他的财产权，他的诉求是尽快退回100元，或者补发积分。

### 【案例十】两次出现质量问题 “哔哩购”竟让消费者自行联系生产商处理？

1月29日，吉林省张先生向“电诉宝”投诉称，其于2022年12月20号在哔哩哔哩的购物平台“会员购”购买的“AEPX 战舰少女 R 萨拉托加 宵之花 Ver. 手办 附特典”手办。到货开箱检查发现头饰断件，张先生申请了售后换新。按照售后要求上传开箱视频和问题照片，直到2023年1月8号审核才通过。张先生将手办回寄给购物平台，2023年1月21号，对方才将新的手办邮寄过来。

经过开箱检查，张先生发现手办依然有问题，在同一个位置依然是断件状态，以及手办的高跟鞋鞋跟也是歪的，于是张先生再次申请售后换新。这次平台却回复说让他自行联系生产商售后，不同意换新。张先生表示不接受，于是申请退款退货。“会员购”平台依然拒绝，称需要生厂商那边进行鉴定，还让他联系生厂商。张先生不同意，为什么第一次出现问题就给换货，第二次就不行。明明是商品有问题，对方却不同意换货，不同意退款，还让他自己联系生产商，张先生对此感到疑惑。

## （二）数字生活数据与十大典型案例

数字生活上榜平台有23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”

- 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** 在线旅游 社区服务 在线票务 移动出行 餐饮外卖  
 家政服务 美业服务 共享经济 互联网家装 在线婚恋交友 互联网维修

筛选：  
 2023 1月

1 美团	2 智行	3 联联周边游	4 飞猪
5 BOSS直聘	6 大麦网	7 如程	8 饿了么
9 去哪儿	10 旅划算	11 途家	12 万师傅
13 携程	14 侠侣亲子游	15 京东到家	16 动因体育
17 彩贝壳	18 58到家	19 马蜂窝	20 骑驴游
21 58同城	22 猫眼电影	23 大河票务网	

投诉量 TOP10 依次为：美团、智行、联联周边游、飞猪、BOSS 直聘、大麦网、如程、饿了么、去哪儿、旅划算；

排在第 11-23 名的是：途家、万师傅、携程、侠侣亲子游、京东到家、动因体育、彩贝壳、58 到家、马蜂窝、骑驴游、58 同城、猫眼电商、大河票务网。

在数字生活消费领域，据“电诉宝”受理用户维权案例，我们从中选取十大典型案例，涉及联联周边游、BOSS 直聘、万师傅、彩贝壳、Keep、大麦网、大河票务、去哪儿、飞猪、侠侣亲子游。

## 2023年1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
1月6日	<b>联联周边游</b>	逾期半年自动无效？用户投诉“联联周边游”疑似霸王条款
1月6日	<b>BOSS直聘</b>	穿越回古代？“BOSS直聘”被指店大欺客搞“连坐”
1月13日	<b>万师傅</b>	“万师傅”被疑恶意扣款冻结 未申诉就自行同意退款
1月14日	<b>彩贝壳</b>	购买“彩贝壳”虚拟币后却无法购买？用户申请退币遭拒
1月16日	<b>Keep</b>	用户投诉“Keep”迟迟不发货 以快递停运当借口
1月17日	<b>大麦网</b>	演出票不可退？用户投诉“大麦网”退票日期距演出达2周 不适用七日无理由退换
1月17日	<b>大河票务</b>	黄牛软件？“大河票务”被指阻碍 拖延消费者退款维权
1月27日	<b>去哪儿</b>	“去哪儿”被指购买机票后38天不出票 另行购买产生2439元差价 回应：差价已沟通和解
1月28日	<b>飞猪</b>	“飞猪”欺诈消费者？用户要求平台承担损失
1月31日	<b>侠侣亲子游</b>	“侠侣亲子游”被指扣押财物 客服态度恶劣

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

### 【案例一】逾期半年自动无效？用户投诉“联联周边游”疑似霸王条款

1月6日，浙江省张女士向“电诉宝”投诉称自己于2022年1月10日在微信公众号联联周边游，下单了本地海洲大饭店的自助餐实付金额98元，因为临近过年人多没去消费，团购的套餐后来过期了，之前电联过其他消费，逾期后也可以继续消费。

张女士表示，后来又由于疫情影响一直没去消费，现在过期快一年不能退款。平台备注有退款扣除违约金，这自己能接受，但逾期半年视为自动放弃，自动无效，不能退款。这是霸王条款，没有消费应该逾期自动退款。消费者并没有消费，不能剥夺消费者退款诉求。张女士诉求是逾期自动退款，共计退款98元。

### 【案例二】穿越回古代？“BOSS 直聘”被指店大欺客搞“连坐”

1月6日，广东省的刘女士向“电诉宝”反映称自己公司一直合法招聘两年多了突然被封号了，理由是和与违规帐号有关联，打了多次电话问客服违规帐号与违规原因是什么，客服只就说涉及隐私。

刘女士表示既然被封号了，就给一个莫须有的理由，还不能知道具体什么情况，再说其它帐号违规了，和自己这个帐号有啥关系？还搞连坐制？这是回到古代了吗？每个法律主体都有各自营业范畴，承担不同的业务，也正常给国家缴纳税款，没有违规，boss 做法就是一封了之。

刘女士称如果 Boss 直聘这样解决问题，是不是可以理解为，只要是自己开的公司就不能使用 Boss 直聘，Boss 直聘霸王条款，解决问题简单粗暴，店大欺客。

接到该用户投诉后，我们第一时间将投诉案件移交该平台相关工作人员督办妥善处理，对此，“BOSS 直聘”工作人员回复：您好，收到您的反馈，小编已帮您反馈相关工作人员跟进，稍后相关工作人员将为您致电，请您保持手机畅通哦，希望帮助您解决问题。感谢您的理解与支持。

### 【案例三】“万师傅”被疑恶意扣款冻结 未申诉就自行同意退款

1月13日，山东省的伏先生向“电诉宝”投诉称其于2023年1月12日接到万师傅平台订单，后联系客服安装发现商品数量报错，报了一套价格需要安装两套。安装价格和当地安装费用有很大差距。9平方在480元左右，报了240元。后伏先生反映平台让和商家协商，但商家不同意加价，并发起了投诉，随后平台在没有师傅申诉入口和通知下就自行同意退款。伏先生联系商家协商，他回复已经在其报价基础上加价给另外师傅安装，也并没有说罚款补偿商家。伏先生怀疑平台恶意扣款冻结，他的诉求请平台结合实际情况判定。撤销处罚。

#### 【案例四】购买“彩贝壳”虚拟币后却无法购买？用户申请退币遭拒

1月14日，上海市的陆女士向“电诉宝”投诉称其于1月5日在彩贝壳看到魔都矩阵用6个彩贝壳可以购买门票，于是陆女士购买了6个彩贝壳，花了60元人民币，等她想购买门票的时候，却发现实际根本没有门票，无法购买，显示一直缺货，导致她的6个贝壳虚拟币无法使用。

陆女士找客服，客服说购买的贝壳无法退回人民币，不给解决，陆女士找他购买票，也石沉大海。陆女士表示，请问这是什么霸王条款？至今仍挂着6个贝壳可购买门票的链接，实际上无法购买，退也不给退，买也不能帮忙买。

#### 【案例五】用户投诉“Keep”迟迟不发货 以快递停运当借口

1月16日，河南省的王先生向“电诉宝”投诉称自己于2022年12月4日在Keep平台购买【温暖圣诞】奖牌，完赛一周后，平台表示在10个工作日发货，但是现在已经2023年1月16日了，还是没一点发货动静。

王先生一个多月都还没收到包裹，中间与客服沟通了无数次无果，对方一直拿快递停运当借口，王先生对此很无语，认为这严重侵害了消费者权益，违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》，严重影响了商品的正常使用。王先生的诉求是，退还商品金额，在三天内立即发货。

#### 【案例六】演出票不可退？用户投诉“大麦网”退票日期距演出达2周 不适用七日无理由退换

1月17日，上海市程女士向“电诉宝”投诉称自己于2023年1月13日在大麦网APP网购2张音乐会电子门票，演出时间分别为1月25日和1月26日，大概2周后。购买后一天内，即2023年1月14日，本人与大麦网沟通退货事宜，大麦网客服给出的答复是基于演出票品特殊性和实效性不予退货。服务提供方认为，演出票品服务不同于可循环销售的普通商品，不适用于七天无理由退换，根据演出票购买协议此演出不支持退票。

对此本人认为：1、服务提供方主张的特殊性不成立：该产品非消法或七日无理由暂行办法等法律法规规定的不适用七日无理由退货规定的商品；2、服务提供方主张的时效性不成立：演出是分别是1月25日和1月26日，距提交退票请求还有2周的时间；3、春节前退返全部票款。

### **【案例七】黄牛软件？“大河票务”被指阻碍 拖延消费者退款维权**

1月17日，广西壮族自治区的陆女士向“电诉宝”投诉称自己于2023年1月21日在大河票务app上购买“薛之谦南宁演唱会”门票，后经查询发现该软件可能为“黄牛软件”，其套路为让消费者购票后不出票并拖延退款。陆女士的诉求是：大河票务退款1034元。

陆女士称她总共付款了1034元，多次拨打客服电话无人接通，或处于关机状态，微信客服无回复，退款界面毫无动静，以各种方式阻碍、拖延消费者退款维权。陆女士表示，为维护消费者合法权益，防止更多消费者掉入欺诈陷阱，还请有关部门介入查处，责令该软件立刻退款，并对该平台不当行为进行查处，以维护广大消费者的合法权益。

### **【案例八】“去哪儿”被指购买机票后38天不出票 另行购买产生2439元差价 回应：差价已沟通和解**

1月27日，四川省的翟先生向“电诉宝”投诉称其于2022年12月12日在去哪儿网站购买了三张2023年1月28日由三亚飞往成都的机票，支付了6660元，截止2023年1月27号，该平台都没给到票号，延误了后续安排包括携带2名儿童搭乘该航班的等一系列问题，侵害了自己的权益，造成另外购买同一时间该航班的机票、产生2439元的差价。

翟先生现在要求该平台退还6660元购机票款并支付因为该平台不能给出票，而重新购买机票产生的差价计2349元，赔礼道歉，支付6660元一个月的利息费用和精神损失费200元。

接到用户投诉后，我们第一时间将相关投诉转交给平台，对此，“去哪儿”的工作人员向“电诉宝”发来反馈称：尊敬的平台及用户，非常感谢您的反馈。经查，代理商确未明确展示出票时间，考虑您多次催促，故建议您退票重购，差价问题已与您沟通和解。再次感谢您对去哪儿的支持与理解。

### 【案例九】“飞猪”欺诈消费者？用户要求平台承担损失

1月28日，毛先生向“电诉宝”投诉称其于1月25日晚在飞猪平台购买大理至昆明的商务车票2张，费用总计367元。飞猪平台显示出发时间为1月26日08:00出发，出发地点为大理泰业国际广场，到达地点为昆明站，飞猪平台未出示车辆信息如车牌号等。

1月26日07:30毛先生携家人到达约定地点，但是未见车辆，毛先生致电车辆司机，但司机电话处于关机状态。因为临近出发时间，毛先生不断联系飞猪平台及司机，飞猪平台于08:00回馈信息司机堵在路上，约定时间不能出发，预计当日09:00出发。08:30司机电话打通，司机回馈信息要09:30才能出发。

毛先生称09:00-09:30出发，已经严重耽搁下一个行程。无奈下，为了不耽误下一个行程，毛先生只能花费1000元的高价包车至昆明。在前往昆明的路程中，飞猪仍然屡次以司机堵车为理由搪塞我们，而且还要求毛先生和司机自行协商赔偿及退款问题。

毛先生称，目前，飞猪仍未将购买车票的300余元款项退还给他。对此，毛先生有三个主张，一是对于飞猪此种虚假车票，欺诈消费者的行为作出合理解释，并公开道歉；二是退还我们300余元的购票费用；三是承担我们1000元包车费用的损失。

### 【案例十】“侠侣亲子游” 被指扣押财物 客服态度恶劣

1月31日，上海市的匡先生向“电诉宝”投诉称其于2023年1月30日购买799元迪士尼团队票，后来计划不去了，申请了退款，但是匡先生家人要求继续

前去，于是寻找到客服，寻求取消退款申请。

侠侣亲子游网站客服反馈无法取消，要匡先生再买一份，并称退款会很快到账，没有任何影响。匡先生在客服的引导下进行了购买，并且客服告诉他可以申请其他服务，也未说明需要额外付款，购买的新账单，之后匡先生额外付款了伍佰贰拾元，但是之前的订单却迟迟不肯退款，于是匡先生找到客服，客服告知需要 15 日才能退款。匡先生表示，侠侣亲子网扣押其财物并且客服态度恶劣，对他进行威胁，侵害了他的合法公民权益，他的诉求是要求立即退款。

### （三）数字教育数据与十大典型案例

数字教育上榜平台有 25 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 数字健康 **数字教育** 跨境电商  
产业电商 物流科技 金融科技 其他

行业：全部 综合类 知识付费 职业教育 早教 语言类  
老年教育 教育服务商 高等教育 steam教育 K12 AI教育

筛选：2023 1月

1	开课吧	2	帮考网	3	学慧网	4	深海教育
5	常青藤爸爸	6	大鹏教育	7	腾讯课堂	8	高教通
9	尚德机构	10	潭州教育	11	兴为教育	12	十方教育
13	中安建培	14	中职通	15	小叶子陪练	16	芸学教育
17	河小象APP	18	环球网校	19	有道精品课	20	51Talk
21	中公教育	22	一只船教育	23	鸿博教育	24	河小象
25	神州国开教育						

**投诉量 TOP10 依次为：**开课吧、帮考网、学慧网、深海教育、常青藤爸爸、大鹏教育、腾讯课堂、高教通、尚德机构、潭州教育；

**排在第 11-25 名的是：**兴为教育、十方教育、中安建培、中职通、小叶子陪练、芸学教育、河小象 APP、有道精品课、51Talk、中公教育、一只船教育、鸿博教育、河小象、神州国开教育。

数字教育消费领域，据“电诉宝”受理用户维权案例，我们从中选取十大典型投诉案例，涉及开课吧、兴为教育、有道精品课、帮考网、尚德机构、学慧网、大鹏教育、芸学教育、高教通、神州国开教育。

2023年1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
1月1日	开课吧	平台无法正常使用？“开课吧”被指学习页面无显示 联系客服无人接待
1月2日	兴为教育	“兴为教育”被指多次催促退款无进展 联系客服敷衍了事
1月11日	有道精品课	“有道精品课”全程无忧购？用户反映前后说法南辕北辙
1月13日	帮考网	“帮考网”被指未履行销售承诺 要退费消息不回语音不接
1月27日	尚德机构	推销保障班？用户投诉“尚德机构”工作人员推卸责任 申请退费被拒
1月28日	学慧网	网络问题？“学慧网”被指PC端网站“消失” 负责老师无回应
1月30日	大鹏教育	学习一年改规则？“大鹏教育”被指疑似倒闭 学员要求退费
1月30日	芸学教育	“芸学教育”失联？用户称班主任一直以疫情为由拖延考试
1月30日	高教通	“高教通”被指虚假宣传诱导消费 用户要求退费需扣除20%服务费
1月30日	神州国开教育	用户投诉“神州国开教育”夸大网课效果 申请退款遥遥无期

图表编制：电诉宝 数据来源：315.100EC.CN

**【案例一】**平台无法正常使用？“开课吧”被指学习页面无显示 联系客服无

## 人接待

1月1日，梁女士向“电诉宝”投诉称自己于2022年3月份购买了开课吧平台短视频带货爆单实战营课程服务，目前无法进入页面，平台无法正常使用，联系不上平台。课程从2022年3月开始分期购买，分期12期，目前还在正常分期支付中，已支付10期，剩余两期。

梁女士表示开课吧平台目前客服电话打不进去，无人接待，平台app毫无反应，学习页面，主页面无任何显示。从今年5月开始因个人事情原因并未再进入平台学习，所以一直没有打开软件查看课程情况，近期看到网络上在传开课吧平台出现问题，近期查询发现该平台已无法使用。现在要求退款，请协助处理。

### 【案例二】“兴为教育”被指多次催促退款无进展 联系客服敷衍了事

1月2日，广东省的胡先生向“电诉宝”投诉称自己于11月14号在兴为教育平台被负责老师推荐报日语n2护航班，交了199.9元，然后一直解说报了这个班怎么怎么样，本是出于无奈才缴费199.9元，随后他一直希望报护航班，以没钱的名义推迟，随后他要求跟家里要钱时拒绝了他，并明确表示对护航班没有兴趣，不报名。

胡先生称2022年11月24号，兴为某位售后联系办理退款协议，说15个工作日后将199.9元退款，十五个工作日到期之后，并没有收到退款，至今期间，多次打电话给售后及平台客服，都没有退款成功，客服则多次以“帮催促，帮反馈”为理由，敷衍了事，没有解决问题。希望可以得到平台的帮助，感谢。

### 【案例三】“有道精品课”全程无忧购？用户反映前后说法南辕北辙

1月11日，辽宁省的姜女士向“电诉宝”投诉称其在网易有道精品APP通过免费课程宣讲了解到，开课前可全额退款，即使开课只需扣除相应费用即可，全程无忧购课，在销售老师电话微信推荐下，分别于2022年11月5日和2022年12月9日购买了价值2799元、2199元、1499元及1499元四门课程。

姜女士表示，现在由于时间问题，留下两门，退两门，可销售人员推脱不能，客服更是找各种理由，与当初公开课老师说的南辕北辙。还有 APP 的自动退费功能形同虚设，说是可自助退费的，可只要一操作竟然连接到客服小助手机器人，根本无法操作，这不就是虚假条款吗？姜女士称多次沟通无果，现在只想尽快退回两科的费用 2799+2199 元，并能让更多家长看到有道的退费之路。

#### **【案例四】“帮考网”被指未履行销售承诺 要退费消息不回语音不接**

1 月 13 日，吉林省的王女士向“电诉宝”投诉称其于 2022 年 4 月 16 日在帮考网购买中专学历课程和二级建造师市政公用工程课程，销售人员承诺在二建报考之前学历证明可以下证，如果没有做到，二建课程费用可以无条件退费。

王女士称在 2023 年 1 月 12 日，学历老师通知自己学籍是 2022 年 12 月 1 日录上的，要一年后能下证。王女士认为销售人员的承诺并没有做到，要求平台退费，销售人员不回复消息，语音电话不接，售后人员因为自己没有完整的聊天记录不予受理。

接到以上用户投诉后，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，帮考网工作人员千篇一律地向“电诉宝”发来反馈称：收到用户投诉后，我们非常重视，第一时间与用户取得联系，并积极协商处理方案，目前还在协商处理中，有结果将第一时间回复。

#### **【案例五】推销保障班？用户投诉“尚德机构”工作人员推卸责任 申请退费被拒**

1 月 27 日，广东省邱先生向“电诉宝”投诉称自己于 2015 年在尚德支付了首次保障班费用 3000 多元，剩余费用可以等拿到毕业证后再结清剩余的款项。当时由于工作原因只上了几节课之后一直没有去上，期间也有跟他们联系要退费，被他们拒绝了。之后陆陆续续又有他们工作人员打电话过来跟自己推销其他的什么学校的保障班，又想让邱先生再交钱。

邱先生期间再次跟他们索要之前的报班的退费，他们以要什么去联系他们北京那里的什么人员，说了一大堆就是推卸不肯退费，邱先生看到退费机会渺茫再加上工作比较忙，一直没有去管这件事，刚好今天看到了有这个平台，好多人也都是跟我有同样的情况，借这个平台再次曝光尚德机构他们的套路。

### 【案例六】网络问题？“学慧网”被指 PC 端网站“消失” 负责老师无回应

1月28日，吉林省魏女士向“电诉宝”投诉称自己的“学慧网”软件打不开，上不了课。联系老师都没有回应，期间一对一的老师的微信号被不停转移，2022年11月23日与老师还能沟通，到2023年1月份，老师也没有回应了，PC端的网站也已经找不到了。

魏女士表示，最开始是在吉林省白山市的政府公众号上看到了专升本相关信息，觉得可信度比较高，就在2022年6月份找到客服联系到了该学习平台，在平台的催促下，当晚就交了钱，后续也有相关课件与学习资料、习题等。

期间客服一直在变动，导致最开始的聊天记录消失。在今年春节之后，自己就一直没能打开客户端，软件一直告知网络问题，试过很多种网络连接方法，但是都是无法进入，随即联系了负责自己的班主任老师，但是老师并没有回复，截止1月28日，一直都没有回复。

### 【案例七】学习一年改规则？“大鹏教育”被指疑似倒闭 学员要求退费

1月30日，新疆维吾尔自治区马女士向“电诉宝”投诉称自己于2021年1月2日购买大鹏教育六合一课程，共4400元，当时承诺可终身学习，随时可加入直播课程学习，课后有录播课程，并且在学习的同时有专门的课程老师进行微信讲解，上课所需的素材老师也会提供。

一年后该机构课程老师说改变规则了，三年后课程就看不了，当时马女士还未上六合一课程，课程老师提醒尽快学习，现该机构突然倒闭，课程只有回放，没有直播，也没有老师提供帮助和指导，更没有上课所需的素材，所以希望可以

退回购买课程的学费。

### 【案例八】“芸学教育”失联？用户称班主任一直以疫情为由拖延考试

1月30日，陕西省张女士向“电诉宝”投诉称其于2019年11月11日通过微信支付在北京芸学教育机构支付健康管理师培训费2480元，2019年12月19日支付报名费850元，合计3330元。现在出现芸学班主任失联的情况，张女士称不知道找谁来维护她的权益。张女士询问芸学班主任考试时间，班主任一直以疫情借口拖延，说“现在疫情严重，还没开放，考不了试”，再后来就联系不上了，而其微信朋友圈早就停更了，微信公众号也暂停于2020年。张女士的诉求是希望北京芸学教育机构能把3330元钱退还给她。

### 【案例九】“高教通”被指虚假宣传诱导消费 用户要求退费需扣除20%服务费

1月30日，湖北省的袁女士向“电诉宝”投诉称其于2022年11月7日晚在高教通工作人员虚假宣传诱导消费下，付款8980元，报名专本连读课程。他们说和政府合作，称报小自考容易过，过了还能返学费。

袁女士晚上交费了，第二天早上发现报的行政管理专业没有小自考，要求退费。名也没报上，他们不退费，找好多理由。袁女士后来打政府热线投诉电话，说同意退费，但要扣20点的服务费。袁女士表示，她名没报上，课都没听一节课。袁女士拒绝这个要求后，一直没人再联系我，也没人处理这个正常退费问题。

### 【案例十】用户投诉“神州国开教育”夸大网课效果 申请退款遥遥无期

1月30日，浙江省的王女士向“电诉宝”投诉称其在去年经过神州国开教育张浩老师电销下，微信转账了7180元消防工程师资格证考试培训费，后对培训质量失望、机构态度不满后，王女士和张老师说了要退费，但被无视不给退款。

王女士称，销售人员在电销时夸大报名网课的效果，与实际消防工程师资格证通过率不符，后期不给予退款受理。课程主任多次微信骚扰，强买强卖。消防报考中心张老师语音电话承诺会帮他申请退款，后续微信无视消息，全程不回复。至今半年，退款遥遥无期。

## 四、关于我们

### （一）关于电诉宝

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

“电诉宝”（网络消费纠纷调解平台；[315.100EC.CN](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。



电诉宝 全新升级 投诉过程透明化  
信息动态一手掌握

法律 | 调查 | 曝光 | 电商

首页 投诉榜 评级榜 律师团 报道 专题 请输入平台名称搜索 如：淘宝

当前位置 > 首页

最新投诉 已移交 已受理 已评价

福建省 2020-07-31 09:49:37 未审核

**联联周边游电商平台福州君豪酒店499套餐虚假产品，根本无法使用，拒不退款**

本人2020.7.29在联联周边游电商平台购买一款福州君豪酒店499套餐，后发现平台无法完成预约，联系酒店，酒店表示必须平台预约并且她们目前没有和这家平台合作过。这个是一个虚假产品，电话客服从来无人接听，在线客服一直打太极。而且虚假产品，还不让我们退款。可恶至极。

[投诉对象] 联联周边游 领域：在线差旅 类型：网络售假 详情>

河南省 2020-07-31 09:48:45 未审核

**以设置价格错位为由取消订单**

我与2020年七月21买的婴儿奶瓶，商家以设置价格错误为由私自取消订单。

[投诉对象] 当当网 领域：商家纠纷 类型：订单问题 详情>

广东省 2020-07-30 18:01:06 未审核

**拼多多平台**

虚假发货 明明没有发货硬说发货了，结果一个星期都没有物流显示，欺骗消费者，辛辛苦苦等了一个星期，快递和商家联合起来扫描出中转物流信息，引导消费者误以为发货了，其实根本没有发货，只是快递公司给商家做物流信息考核，如此行为，可恶至极，要求平台严格处罚次行为。

[投诉对象] 丽质睡衣店 领域：国内网购 类型：发货问题 详情>

浙江省 2020-07-30 17:22:34 未审核

我要投诉

电商入驻

投诉指南

电诉宝

电商投诉，就上“电诉宝”

高效解决消费纠纷

投诉榜 更多

总榜	零售	服务	金融	物流	产业
1 淘宝	2 拼多多	3 京东	4 联联周边游	5 腾学网	6 天猫
7 绿森商城	8 洋码头	9 飞猪	10 微信商家	11 大塘小鱼	12 有赞
13 小红书	14 旅划算	15 苏宁易购	16 闲鱼	17 当当	18 微拍堂

## （二）关于网经社

浙江网经社信息科技有限公司拥有 15 年历史，旗下运营：网经社(数字经济服务商)、网经社电子商务研究中心(智库)、“电数宝”(大数据)、“电融宝”(FA)、“电诉宝”(C 端)、网盛消费品电商供应链金融服务中心(金融)等系列子品牌/平台/产品，提供媒体、研究、数据、融资、营销、顾问等服务，并致力于打造大数据驱动的“领先的数字经济服务商”。

网经社网站(WWW.100EC.CN)旗下拥有 100 多个细分台、频道、平台、分站，365 天/12 小时滚动发布国内外数字经济资讯，为全国乃至全球用户提供全面、及时、专业的靠谱资讯，是国内首屈一指的数字经济服务商。



公司总部位于杭州，系国内唯一拥有A股上市公司背景的数字经济媒体、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《2023年1月电子商务用户体验与投诉数据报告》”。

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

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

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

报告发布：网经社电子商务研究中心

发布时间：2023年2月6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))**

(15年沉淀100万+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)

