

# 2021年Q4

## 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01月06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) 零售电商           | 错误！未定义书签。 |
| (二) 生活服务电商         | 错误！未定义书签。 |
| (三) 在线教育           | 错误！未定义书签。 |
| <b>四、关于我们</b>      | <b>49</b> |
| (一) 关于电诉宝          | 54        |
| (二) 关于网经社          | 57        |

## 一、报告摘要

随着中国电子商务的迅猛发展，用户和消费规模持续增长，每年各大电商平台也都会开展一系列促销活动，例如 Q4 里的双 11、双 12 以及黑五等大促，都会在复杂的玩法和各种宣传也暗含着不少消费陷阱，再加上后续物流环节出现的各种问题，都极大侵害了消费者网购时的合法权益。并且在疫情之下，俨然成为电商新风口的直播带货更为火热，总裁直播售车、售房……万物皆可播。然而由直播带货导致的货不对板、售后问题、平台数据造假等“翻车”事件也不时有发生。

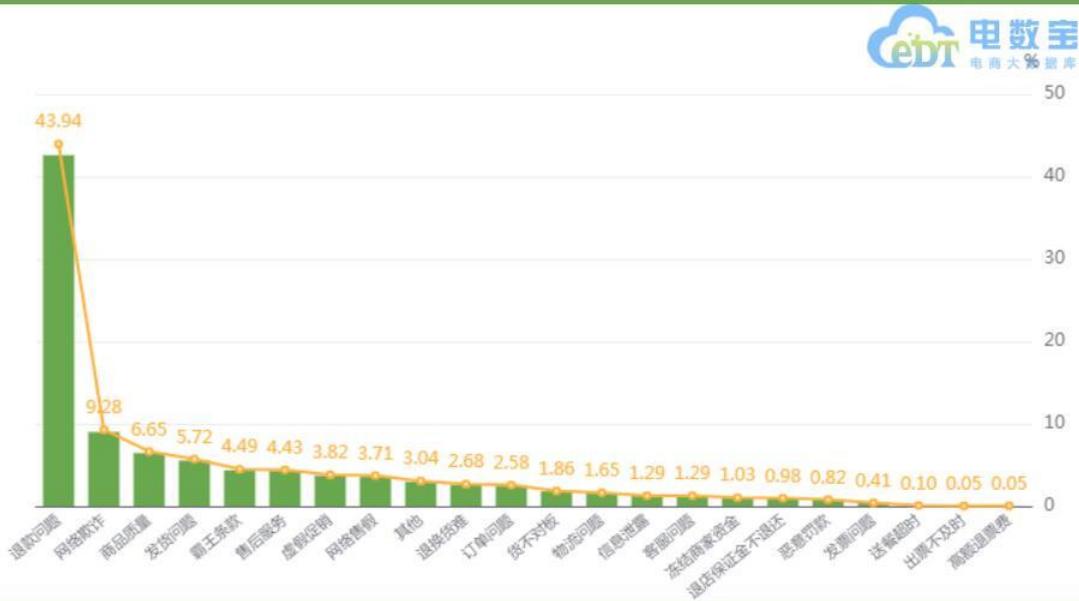
在此背景下，2022 年 1 月 6 日，依据国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）2021 年 Q4 受理的全国 375 家互联网消费平台纠纷案例大数据，我国“一带一路”TOP10 影响力社会智库网经社电子商务研究中心发布了《2021 年 Q4 中国电子商务用户体验与投诉监测报告》。

报告涉及了综合零售电商（主要集中在**品牌电商、社交电商、生鲜电商、二手电商、汽车电商**）、生活服务电商（主要集中于**在线餐饮、在线票务、在线旅游、交通出行**）、及在线教育等领域。报告公布了《2021 年 Q4 全国电商投诉榜》、Q4 消费投诉数据及 90 起网络消费平台典型案例。

## 二、整体数据

### （一）投诉问题类型分布

## 2021年Q4全国电子商务投诉类型问题分布



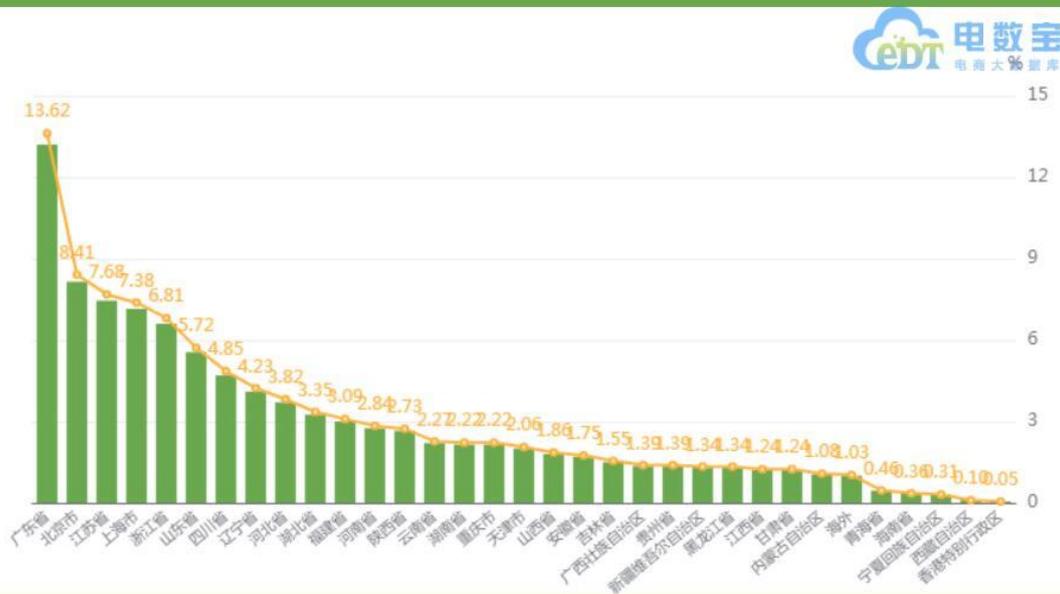
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，2021年Q4全国网购用户投诉问题类型排名前十的依次为：**退款问题**（43.94%）、**网络诈骗**（9.28%）、**商品质量**（6.65%）、**发货问题**（5.72%）、**霸王条款**（4.49%）、**售后服务**（4.43%）、**虚假促销**（3.82%）、**网络售假**（3.71%）、**其它**（3.04%）、**退换货难**（2.68%）。

### （二）投诉地区分布

## 2021年Q4全国电子商务投诉地区分布



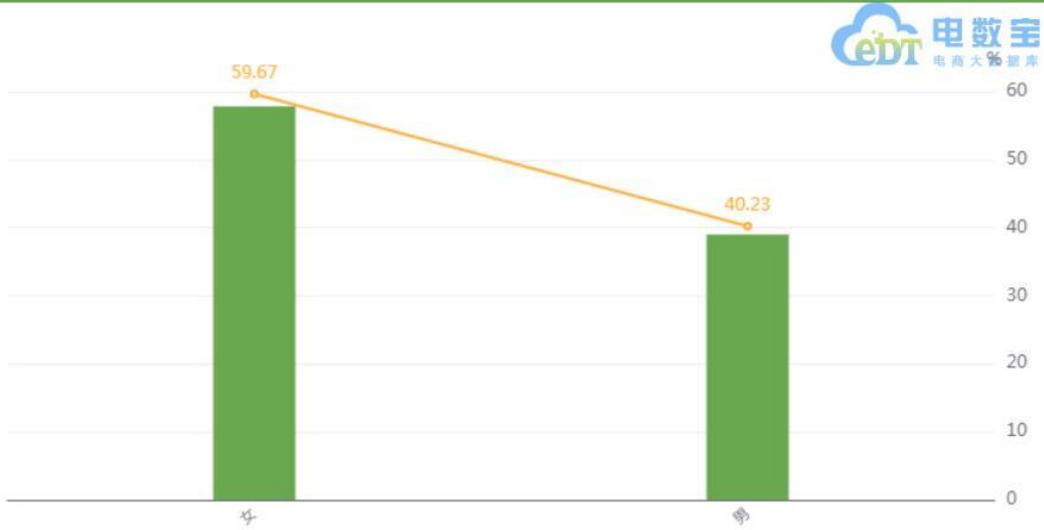
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

Q4“电诉宝”受理投诉用户聚集地区 TOP20 依次为广东省（13.62%）、北京市（8.41%）、江苏省（7.68%）、上海市（7.38%）、浙江省（6.81%）、山东省（5.72%）、四川省（4.85%）、辽宁省（4.23%）、河北省（3.82%）、湖北省（3.35%）、福建省（3.09%）、河南省（2.84%）、陕西省（2.73%）、云南省（2.27%）、重庆市（2.22%）、天津市（2.06%）、山西省（1.86%）、安徽省（1.75%）、吉林省（1.55%）。

### （三）投诉用户性别分布

### 2021年Q4全国电子商务投诉性别分布



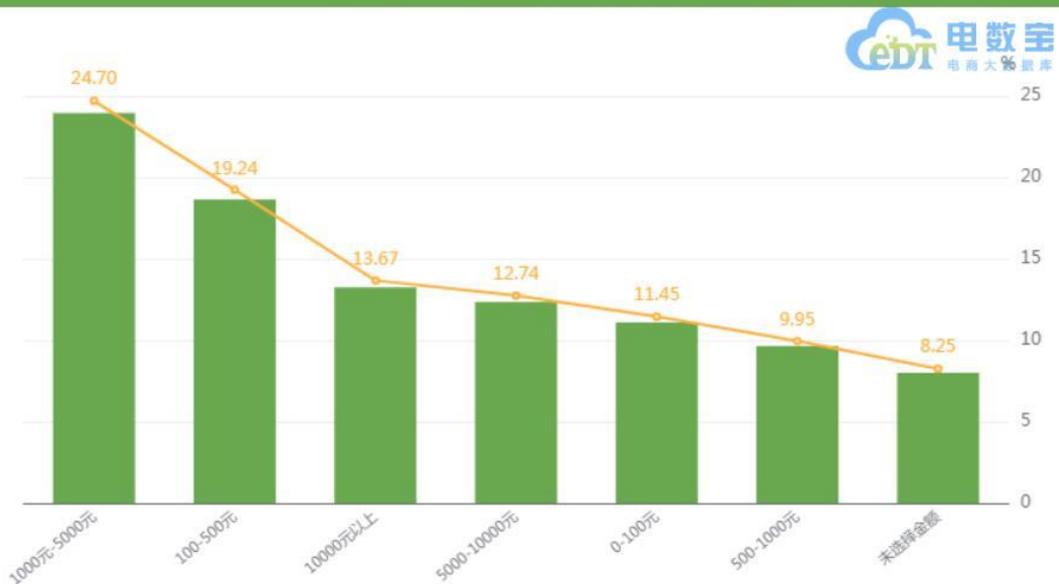
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，Q4 女性用户投诉比例为 59.67%，男性用户投诉比例为 40.23%。

#### (四) 投诉金额区间分布

### 2021年Q4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，Q4 投诉金额分布主要集中在 1000-5000 元（24.7%）、100-500 元（19.24%）、10000 元以上（13.67%）、0-100 元（11.45%）、500-1000 元（9.95%）、5000-10000 元（12.74%）、未选择金额（8.25%）。

### **三、评级数据与典型案例**

#### **（一）零售电商数据与三十大典型案例**



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  
 零售电商  
 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：

|    |          |    |           |    |            |     |            |
|----|----------|----|-----------|----|------------|-----|------------|
| 1  | 寺库       | 2  | 淘宝        | 3  | 拼多多        | 4   | 京东         |
| 5  | 天猫       | 6  | 抖音        | 7  | 闲鱼         | 8   | 店宝宝        |
| 9  | 唯品会      | 10 | 洋码头       | 11 | 微拍堂        | 12  | 红布林        |
| 13 | 微店       | 14 | 小红书       | 15 | 快手         | 16  | 当当         |
| 17 | 考拉海购     | 18 | 苏宁易购      | 19 | 玩物得志       | 20  | 海豚家        |
| 21 | 转转       | 22 | 有赞        | 23 | 花礼网        | 24  | 全球速卖通      |
| 25 | 途虎养车     | 26 | 华为商城      | 27 | 叮咚买菜       | 28  | 丝芙兰        |
| 29 | 德国w家     | 30 | 小米有品      | 31 | 海淘1号       | 32  | 孔夫子旧书网     |
| 33 | 亚马逊      | 34 | 天猫国际      | 35 | 蘑菇街        | 36  | 微盟         |
| 37 | 贝贝(贝店)   | 38 | 找靓机       | 39 | 海狐海淘       | 40  | 华硕商城       |
| 41 | 微薄利      | 42 | 萌推        | 43 | 国美         | 44  | 交易猫        |
| 45 | 千千惠生活    | 46 | 孩子王       | 47 | 英超海淘       | 48  | 苹果         |
| 49 | 贝仓       | 50 | 95分球鞋交易平台 | 51 | 顺丰优选       | 52  | 每日优鲜       |
| 53 | 小米商城     | 54 | 特步        | 55 | 橙心优选       | 56  | 易果生鲜       |
| 57 | 本来生活     | 58 | 达令家       | 59 | i百联        | 60  | Feelunique |
| 61 | 蜜芽       | 62 | 顺电网上商城    | 63 | 拍机堂        | 64  | 金鹰购        |
| 65 | 一品威客     | 66 | 鲁班到家      | 67 | 三星网上商城     | 68  | 德国BA保镖商城   |
| 69 | 一件       | 70 | 美的        | 71 | 识季         | 72  | 兴盛优选       |
| 73 | Bonpont  | 74 | 云集        | 75 | 55海淘       | 76  | 中国金币网上商城   |
| 77 | 新蛋网      | 78 | 1号店       | 79 | 虾皮(shopee) | 80  | 拍拍二手       |
| 81 | 一条生活馆    | 82 | 小年鱼       | 83 | 枫页         | 84  | D2C        |
| 85 | 阿里健康大药房  | 86 | NIKE商城    | 87 | 哎哟有型       | 88  | 任你购        |
| 89 | 欢太商城     | 90 | 程牛汽车管家    | 91 | 联动云租车      | 92  | dd373      |
| 93 | 中国制造网    | 94 | 十荟团       | 95 | 凰家尚品       | 96  | 邮乐网        |
| 97 | 亚瑟士官方旗舰店 | 98 | 麦软网       | 99 | 米家         | 100 | 潮玩族        |

(以上为投诉量排行榜)

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”(DATA.100EC.CN)监测数据显示,

2021 年 Q4 全国零售电商消费评级榜中苏宁易购、小米有品、小红书、途虎养车、微拍堂、红布林、玩物得志、海淘 1 号、当当、海豚家获“**建议下单**”评级；洋码头、唯品会、有赞、花礼网、寺库、京东、抖音获“**谨慎下单**”评级；转转、店宝宝、孔夫子旧书网、华为商城、快手、考拉海购、亚马逊获“**不建议下单**”评级；淘宝、天猫、闲鱼、微店、全球速卖通、叮咚买菜、德国 w 家、丝芙兰、天猫国际获“**不予评级**”。

2021年Q4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  | 苏宁易购   | 250.00% | 0.143 | 0.000  | 1.293 | 建议下单  |
| 2  | 小米有品   | 100.00% | 1.000 | 6.000  | 0.920 | 建议下单  |
| 3  | 小红书    | 100.00% | 1.000 | 5.000  | 0.910 | 建议下单  |
| 4  | 途虎养车   | 87.50%  | 0.875 | 10.000 | 0.900 | 建议下单  |
| 5  | 微拍堂    | 100.00% | 1.000 | 3.500  | 0.885 | 建议下单  |
| 6  | 红布林    | 100.00% | 0.889 | 4.000  | 0.860 | 建议下单  |
| 6  | 玩物得志   | 100.00% | 1.000 | 2.000  | 0.860 | 建议下单  |
| 8  | 海淘1号   | 83.33%  | 0.767 | 10.000 | 0.847 | 建议下单  |
| 9  | 当当     | 100.00% | 0.907 | 2.000  | 0.832 | 建议下单  |
| 10 | 海豚家    | 91.67%  | 0.850 | 2.000  | 0.773 | 建议下单  |
| 11 | 洋码头    | 90.91%  | 0.618 | 4.667  | 0.747 | 谨慎下单  |
| 12 | 唯品会    | 78.26%  | 0.730 | 5.500  | 0.730 | 谨慎下单  |
| 13 | 有赞     | 100.00% | 0.509 | 2.000  | 0.713 | 谨慎下单  |
| 14 | 花礼网    | 72.73%  | 0.727 | 4.667  | 0.688 | 谨慎下单  |
| 15 | 寺库     | 86.03%  | 0.485 | 2.368  | 0.642 | 谨慎下单  |
| 16 | 京东     | 68.68%  | 0.332 | 2.671  | 0.513 | 谨慎下单  |
| 17 | 抖音     | 66.67%  | 0.329 | 2.000  | 0.492 | 谨慎下单  |
| 18 | 转转     | 41.67%  | 0.250 | 2.000  | 0.343 | 不建议下单 |
| 19 | 拼多多    | 25.94%  | 0.251 | 3.250  | 0.286 | 不建议下单 |
| 19 | 店宝宝    | 12.00%  | 0.088 | 10.000 | 0.286 | 不建议下单 |
| 21 | 孔夫子旧书网 | 33.33%  | 0.267 | 0.000  | 0.247 | 不建议下单 |
| 22 | 华为商城   | 12.50%  | 0.000 | 0.000  | 0.062 | 不建议下单 |
| 23 | 快手     | 5.88%   | 0.059 | 0.000  | 0.047 | 不建议下单 |
| 24 | 淘宝     | 0.00%   | 0.000 | 0.000  | 0.000 | 不予评级  |
| 24 | 天猫     | 0.00%   | 0.000 | 0.000  | 0.000 | 不予评级  |
| 24 | 闲鱼     | 0.00%   | 0.000 | 0.000  | 0.000 | 不予评级  |
| 24 | 微店     | 0.00%   | 0.000 | 0.000  | 0.000 | 不予评级  |
| 24 | 考拉海购   | 0.00%   | 0.000 | 0.000  | 0.000 | 不建议下单 |
| 24 | 全球速卖通  | 0.00%   | 0.000 | 0.000  | 0.000 | 不予评级  |
| 24 | 叮咚买菜   | 0.00%   | 0.000 | 0.000  | 0.000 | 不予评级  |
| 24 | 德国w家   | 0.00%   | 0.000 | 0.000  | 0.000 | 不予评级  |
| 24 | 丝芙兰    | 0.00%   | 0.000 | 0.000  | 0.000 | 不予评级  |
| 24 | 天猫国际   | 0.00%   | 0.000 | 0.000  | 0.000 | 不予评级  |
| 24 | 亚马逊    | 0.00%   | 0.000 | 0.000  | 0.000 | 不建议下单 |

备注：

1、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。

1.1、平台回复率：平台移交或被投诉电商用户投诉，被投诉电商的有效回复率。

1.2、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。

1.3、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。

2、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]。对未入驻或未取售后联系方式的电商平台“不予评级”。

3、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。

4、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

在零售电商领域，据“电诉宝”受理用户维权案例，我们从中选取三十大典型投诉案例，涉及拍机堂、店宝宝、玩物得志、有赞、小米有品、洋码头、i百联、微拍堂、天天鉴宝、考拉海购、寺库、网易严选、全球速卖通、分期乐、转转、海狐海淘、亚马逊、找靓机、易果生鲜、海淘免税店、红布林、55海淘、有赞、叮咚买菜等。

### 2021年Q4零售电商典型投诉案例

| 投诉时间   | 投诉平台  | 投诉案例                      |
|--------|---|---------------------------|
| 10月2日  |    | 被指货不对板 申请退款被拒             |
| 10月6日  |    | 被指多次诱导付费 售后体验不佳           |
| 10月8日  |    | 客服以商家没参加活动为理由拒绝退款         |
| 10月8日  |    | 被指商家不予理会 拒绝退换货            |
| 10月10日 |    | 购买热水器竟然漏煤气 损失不予补偿         |
| 10月11日 |    | 被指 霸王条例 不予退款, 久未发货?       |
| 10月15日 |    | 被指以因直邮为由不退货               |
| 10月17日 |    | 被指货到后质量不满意 申请退货无门         |
| 10月18日 |    | 缺斤少两 用户求证波折重重             |
| 10月27日 |    | 被指收到货与描述有色差 商家与平台互相推诿     |
| 11月2日  |    | 被指客服以缺说明书和磨损为由 拒不退款       |
| 11月2日  |   | 超过发货期“寺库”被指申请退款久未处理       |
| 11月4日  |  | 被指以免费领取鸡蛋为由 捆绑销售商品        |
| 11月9日  |  | 被指清退店铺且不清退冻结资金            |
| 11月17日 |  | 被指泄露用户个人信息给外包催收公司         |
| 11月18日 |  | 货不对板“转转”被指商家以各种理由拒绝退款     |
| 11月18日 |  | “店宝宝”诱导用户加巨款升级 客服态度蛮横     |
| 11月21日 |  | 被指强买强卖 申请退款无人受理           |
| 11月25日 |  | 被指商品质量问题 退货申请拖延           |
| 11月25日 |  | 被指退回的商品久未修好 联系客服“踢皮球”     |
| 12月3日  |  | 被指货不对板 卖家以种种理由拒退          |
| 12月4日  |  | 被投诉尊享消费卡无法兑换              |
| 12月6日  |  | 拦截物流退款 商家要求扣除商品价值的20%作成本费 |
| 12月9日  |  | 霸王条款?“红布林”被指商家以大促为由不给退换货  |
| 12月9日  |  | 被指由于前两笔转账未备注 导致返款难        |
| 12月15日 |  | 被指不按约定提供服务 一直推托不处理退款      |
| 12月15日 |  | 被指所购商品就未收到 已联系不上客服        |
| 12月15日 |  | 被曝虚假宣传 拒绝退款               |
| 12月16日 |  | 被指购买页面宣传“每买2件减14元”实际下单后不符 |
| 12月21日 |  | 被指理赔无人理睬 申请退店保证金难         |

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

### 【案例一】“拍机堂”被指货不对板 申请退款被拒

10月2日，河北省的曹先生向“电诉宝”投诉称自己于9月28日，在拍机堂购买一部小米9手机，检测报告显示无拆无修，收到手机之后插上卡没有信号，去当地售后检测，机器主板维修过，进过水，维修痕迹明显，与检测报告完全货不对板，检测报告显示无拆无修，无任何问题，而收到手机之后，机器明显拆修过，曹先生要求退货，被拒绝。

### 【案例二】“店宝宝”被指多次诱导付费 售后体验不佳

10月6日，广东省的乔女士向“电诉宝”投诉称自己于8月多在抖音看到店宝宝网店宣传视频，说可以免费开网店，乔女士就下载了试试，进去他们就让交一千块钱，乔女士就想这应该就是全部消费，就没想太多，交了1000元，后来乔女士讲述他们又来了一个扶持老师，一直忽悠乔女士让交18000元，说可以帮乔女士管理店铺，保证销量，一个月可以卖出四五百单，好的时候可以有几千单，一直说各种好处，乔女士交后发现之前的保证都没有了，随后乔女士好几次退款，他们未管。

### 【案例三】“玩物得志”客服以商家没参加活动为理由拒绝退款

10月8日，吉林省的李先生向“电诉宝”投诉称自己于7月6日，根据玩物得志平台规则在辉煌翡翠原石直播间花费18000元购买了一块翡翠原石，商家看涨估价并承诺寄卖一切都符合玩物平台所实行的规则（玩物规则如下：大于200元原石的订单，如果主播承诺看涨估价，则三个月内帮助出售，无法出售到预估价的订单，需要以预估价50%退款给用户；用户不愿意卖则取消本规则），但是3个月已经到了李先生要求商家以预估价50%退款，商家不同意，李先生申请客服介入，客服以商家没参加活动为理由拒绝退款（但是我看见规则时跟客服确认过，客服表示商家有寄售服务就是可以的，并且商家以看涨并答应寄卖），平台高级客服专员表示，规则解释权归玩物得志平台所有。

### 【案例四】“有赞”被指商家不予理会 拒绝退换货

10月8日，江苏省的郭女士向“电诉宝”投诉称自己于9月21日，在翡翠

联盟会购买了定制款镡子，卖家承诺起货效果很好，且性价比高。郭女士再三追问下，提供了压板视频和起货视频，收到货后，镡子与起货视频中严重不符，且答应的镡芯至今仍未收到。郭女士讲述卖家采取不反馈，不交流的方式，说定制产品不退不换。

### 【案例五】“小米有品”购买热水器竟然漏煤气 损失不予补偿

10月10日，广东省的唐先生向“电诉宝”投诉称自己在小米有品平台购热水器安装问题导致漏气，造成损失，不予全额补偿。2021年1月13日，热水器安装完一直闻到一股煤气味。安装的人说是因功率大刚开始用是有一点气味的，没有查出是接头的问题造成漏气。期间，总闸有关闭加上没有入住。所以漏气没有造成多大的损失。2021年6月28日，再次反馈说一直闻到有煤气味。安装的人上门把烟管加长，说只要把烟管伸到窗外就不会有气味了，唐先生反馈说有漏气，工程师说没有漏气是烟管没有伸到窗外，风回吹进来的煤气味道，还是没有查出接头漏气的根本原因。

直到2021年8月28日，唐先生交煤气费的时候才发现，经深圳燃气公司工作人员检查确认是热水器接头处引起的漏气。7月份一共漏了139方的气，费用578.75元，8月份一共漏了83方的气，费用385.75元，共计损失964.5元。要求因安装问题造成的损失给予全额补偿。

### 【案例六】“转转”被指霸王条例 不予退款

10月11日，广西壮族自治区的林先生向“电诉宝”投诉称自己于8月7日，在转转官方app下单了一台严选95笔记本，拿回来不到一个月问题不断，林先生发现不能使用送回转转官方售后维修，拿回来当天还是出现同样的问题。林先生申请退货退款寄回去，转转客服联系林先生说林先生拆机不给退货退款，林先生讲述当天维修拿回来当天就出现同样的问题，宣传95新笔记本问题不断。

### 【案例七】久未发货？“洋码头”被指以因直邮为由不退货

10月15日，河南省的张女士向“电诉宝”投诉称自己于9月9日，买了悦购淘欧洲家的科颜氏金盏花护肤水一瓶，价值377元，买完9月15日开始清关

一直到现在不发货，每次问客服都说这周会发出，已经不止三次这么回复，张女士说买过其他了退款，商家说直邮不退，洋码头客服也不理会，一直说稍等，张女士等了一个多月，买别的了，张女士需要退款。

### **【案例八】“i百联”被指货到后质量不满意 申请退货无门**

10月17日，江苏省的常先生向“电诉宝”投诉称，自己于9月29日，在百联奥特莱斯广场（上海·青浦）LeCoqSportif乐卡克购买男鞋一双（349元），货到后质量不满意，申请退货，售后一直无人处理。

### **【案例九】“微拍堂”缺斤少两 用户求证波折重重**

10月18日，河北省的蔡先生向“电诉宝”反映，他于2021年9月21日在在微拍堂如意阁原石店购买木那原石一块儿，收到后切开一块儿掂量分量发现问题，密度过小。随后向商家反馈。商家不予退货。随后向平台反馈。平台要在订单页申请申诉，申诉后网页提示要24小时内提供检测证书或受理函。时间仓促，随后向北京国检宝玉石珠宝鉴定中心申请鉴定。且及时提供受理函。并于两天后将图片传给客服。随后得到微拍堂平台回复说与商家出售原石不符。随后又将送检样品与切剩下部分合拍照片和视频。随后平台反馈。视频得到证明相符。检测报告不是平台指定检测机构出的。（在这之前并未提及他们要求哪个机构检测）要求送他们指定检测机构检测。

### **【案例十】“天天鉴宝”被指收到货与描述有色差 商家与平台互相推诿**

10月27日，河北省的杨先生向“电诉宝”反映称自己在直播间买的翡翠吊坠，主播介绍时说的是天空蓝、蓝色、色差不会超过百分之零点零零几。结果发货到手后是绿色浅绿色。搞成了百分之百色差。因为我只想买蓝色的，直播间主播却没说是绿色的，杨先生认为是虚假销售，杨先生讲述与商家和天天鉴宝平台沟通退货十多天，说毛料不给退，商家与平台互相推诿。

### **【案例十一】“考拉海购”被指客服以缺说明书和磨损为由 拒不退款**

11月2日，安徽省的何女士向“电诉宝”投诉称自己于10月26日，在考拉海购购买fendi包共6289.3元，10月27日晚，何女士收到货，发现不合适，前后不到

五分钟,也并未观察到有说明书和磨损,且何女士讲述卖家发货前未拍照告知有说明书,隔日便快递寄回,考拉海购 30 日签收后迟迟不退款,1 号晚客服联系何女士说缺说明书和磨损,强制给何女士寄回到付,拒不退款。后说申请专员联系何女士,迟迟无人联系。

### **【案例十二】超过发货期“寺库”被指申请退款久未处理**

11 月 2 日,江苏省的王先生向“电诉宝”投诉称自己于 10 月 7 日在寺库购买美度自动机械男表,超过其承诺 1-2 周发货很多天,王先生询问一直没有结果,于是就申请退款,现在申请退款又超过其承诺的 5 天时间,并且询问一直没有结果。

### **【案例十三】“网易严选”被指以免费领取鸡蛋为由 捆绑销售商品**

11 月 4 日,广东省的刘先生向“电诉宝”投诉称自己于 2011 年 11 月 2 日,收到网易严选关于免费领取鸡蛋的短信,刘先生进到公众号后发现,需要另外购买其他物品才可以“免费”领取,与之前短信承诺不一,刘先生认为存在不诚信经营和虚假宣传及捆绑销售,随后刘先生打客服电话进行投诉,得到回复为:必须买东西才可以领取。刘先生讲述收到可以免费领鸡蛋的短信时,并没有提及需要捆绑购买其他物品才可领取,而且免费,随后刘先生进入购买页面就是双方达成协议,但是交易内容发生单方面改变。

### **【案例十四】“全球速卖通”被指清退店铺且不清退冻结资金**

11 月 9 日,福建省的曾女士向“电诉宝”投诉称自己经营速卖通已多年,近期生意不好做,因为服务客户好评率不到,平台清退了曾女士的店铺且里面冻结的资金也没有清退。

### **【案例十五】“分期乐”被指泄露用户个人信息给外包催收公司**

11 月 17 日,贵州省的李先生向“电诉宝”投诉称自己于 9 月在分期乐贷款,由于经营不善,逾期几天。分期乐公司把李先生的个人信息泄露给外包的催收公司,对李先生极其身边人的电话进行无休止的暴力催收,李先生讲述还对人格辱骂极其威胁,对李先生的生活带来了严重的影响。

### 【案例十六】货不对板“转转”被指商家以各种理由拒绝退款

11月18日，浙江省的阮女士向“电诉宝”投诉称自己于10月26日，在转转购买了一台iPhone12pormax美版无锁机，但是商家给阮女士发过来的却是美版有锁机且拆换过屏幕，阮女士就联系了商家，商家叫阮女士申请退款，金额改为1元，阮女士就改了，导致阮女士后来退不了款，然后阮女士把手机发过去了，商家没给阮女士退款，一拖再拖，发消息也回得很慢，阮女士讲述等了几天，商家说阮女士的手机是拆过的，阮女士说发过来的本来就是拆过的，商家以各种理由不退钱，发消息也不回。

### 【案例十七】“店宝宝”诱导用户加巨款升级 客服态度蛮横

11月18日，广东省的吴先生向“电诉宝”投诉称自己于10月19日，购买店宝宝2000元的精英版套餐。套餐的服务包含，淘宝拼多多微店三个店铺，都可以自动上下架自动抓取订单自动发货。吴先生讲述一开始店宝宝工作人员说得天花乱坠，说以后也不用再交什么钱了，不满意可以退款。吴先生当时想先看合同，但工作人员说是商业机密，要等付了款才能看。

付款后才知道，吴先生发现合同里面充满霸王条款。从教学过程中得知，拼多多不能通过店宝宝实现这个功能。而在运营方面，当初说不用再交钱，而事实是店宝宝多次提出再加18000元代运营，吴先生没有答应。店宝宝也没有教吴先生宣传方法和制定营销计划来提升店铺销量。开了店就在那放着，完全没有生意。

唯一一个订单就是那天教学老师为教学需要，要吴先生找亲戚朋友买的。吴先生发现与套餐的服务严重不符合。吴先生多次要求全额退款，店宝宝始终不同意。吴先生讲到期间客服态度蛮横，并回复如果在继续投诉，他们将停止一切服务，包括软件使用。

### 【案例十八】“海狐海淘”被指强买强卖 申请退款无人受理

11月21日，福建省的秦女士向“电诉宝”投诉称自己于11月20日，在海狐海淘app上面买了个coach的包包，然后因为看到很多人买了反馈是假货，所以不想要了，想申请退款，但是没有找到任何的申请退款的入口。秦女士联系客服

服，打电话在线都联系不上，全部是自动回复让留言，秦女士担心一直拖着不退款到时候说下单没办法退。也没有申请退款的入口。

### **【案例十九】“亚马逊中国”被指商品质量问题 退货申请拖延**

11月25日，北京市的贾先生向“电诉宝”投诉称自己于11月3日，买了quest2 VR眼镜，拿回家后根本无法打开，要求退货后一直拖延不退，贾先生讲述对方还试图收取更多费用（运费）等。

### **【案例二十】“找靓机”被指退回的商品久未修好 联系客服“踢皮球”**

11月25日，江苏省的吕先生向“电诉宝”投诉称，自己于10月6日，在找靓机平台购买了一个苹果手表，到2021年11月10日手表解除绑定后开不开机，商家承诺退回维修3-7天修好，到11月25日也没修好，吕先生联系客服一直在踢皮球。

### **【案例二十一】“转转”被指货不对板 卖家以种种理由拒退**

12月3日，福建省的许先生向“电诉宝”投诉称自己于11月19日，下单一部苹果12promax 美版无修无锁的256gb，11月22日当收货时密码锁，让先收货好评，密码才给许先生验，验完是拆卸拼装的。许先生讲述128gb屏幕电池及主板都不一样，要求退货退款，卖家种种理由不让退，平台介入也是没有用。在退货时顺丰快递把手机后盖弄了个划痕，卖家拒收，拒退款。

### **【案例二十二】“易果生鲜”被投诉尊享消费卡无法兑换**

12月4日，上海市的余女士向“电诉宝”投诉称，自己于2019年购入易果尊享消费卡1000元，目前出现无法兑换，余女士想收回人民币1000元本金。

### **【案例二十三】“海淘免税店”拦截物流退款 商家要求扣除商品价值的20%作成本费**

12月6日，四川省的邹女士向“电诉宝”投诉称自己于11月30日，在海淘免税店电商平台购买蔻驰单肩托特包一件，出现了质量问题。因购后查阅发现商家以卖假货已出现众多纠纷事件，邹女士申请截物流退款，商家要求扣除商品

价值的 20%作为相关成本费用，邹女士讲述，不能通过官方渠道查阅自己的物流信息，只能通过商家平台查看，商家称只能通过其后台查询，邹女士怀疑其存在假物流嫌疑。

#### **【案例二十四】霸王条款？“红布林”被指商家以大促为由不给退换货**

12月9日，吉林省的李女士向“电诉宝”投诉称自己于12月5日，在红布林平台购买一件蒙口羽绒服花费7316元，收到后尺码偏小，胳膊处穿着勒紧，申请红布林退货或换成大码，李女士和商家协商扣点快递费和损失费都行，但商家以大促为由不给退换，让李女士再转卖，商家再收百分之二十佣金，还是限时转卖，一个月卖不出去就只得降价卖。

#### **【案例二十五】“55海淘”被指由于前两笔转账未备注 导致返款难**

12月9日，山东省付女士向“电诉宝”投诉称自己于12月8日，在55海淘商家平台中的55海淘商家，进行匹配任务单。匹配到高额的团购单，客服说需要三单完成后，才可以把三单的本金加佣金一起返到付女士的银行卡中。第三单涉及金额为34800元，付女士凑齐之后，将钱转到客服提供的账户，并发送转账截图给客服，客服称付女士未备注，告知付女士所有钱都被冻结，此时金额一共达到59600元。

付女士称，客服说需要再转一笔34800到账户并且备注1318，订单完成后商家才会把三笔订单的钱一起返回卡中。付女士称此时没有钱再转，跟客服说明后，也确实转过去了，客服依旧说是付女士的失误，没有备注导致这个结果。付女士表示疑惑，当时没有人跟自己说第三笔转账记录要备注，第一笔第二笔都没有备注。现在客服让付女士完成订单，才能返款。

#### **【案例二十六】“有赞”被指不按约定提供服务 一直推托不处理退款**

12月15日，新疆维吾尔自治区赵先生向“电诉宝”投诉称自己于2021年11月19日—20日，在有赞购买“发视频带货赚钱返现服务”，赵先生称，说好的付完890元就可以做了，而且还给签协议担保合同，可是付完钱后又将赵先生转给其他客服。之后让赵先生交1980元才行，赵先生问不是说好的只要890元，

得到回复，如果不交钱就做不了，赵先生讲述，当时只有1200元了，结果付完1200元又让不停的交钱，之后赵先生与客服交流，一直没有得到处理，12月14日商家给赵先生打电话，让赵先生把投诉全都撤了才给予处理，具体何时给退款却没有承诺。

### 【案例二十七】“海狐海淘”被指所购商品就未收到 已联系不上客服

12月15日，广东省的郭女士向“电诉宝”投诉称自己于10月10日，在海狐海淘app购买了一个tory burch品牌斜背包，已经两个多月没收到货，11月联系客服说在清关，郭女士讲述到12月15日物流还停留在12月1日待支付状态，还没到国内。郭女士已经联系不上客服。

### 【案例二十八】“店宝宝”被曝虚假宣传 拒绝退款

12月15日，山东省的李先生向“电诉宝”反映，他于12月12日买了店宝宝1900的套餐，却发现实际与宣传内容不符，说是免费铺货然而货源少得可怜，不可以免费铺货的需要自己下单，并且交了1900元后说不收取任何费用，又叫人另外交18000元才帮人推广。“老师”一问三不知，还说我的商品又违规商品词让本人下架，明明是店宝宝涉及虚假宣传，所以要求店宝宝退还1900元。

### 【案例二十九】“叮咚买菜”被指购买页面宣传“每买2件减14元”实际下单后不符

12月16日，上海市柯先生向“电诉宝”投诉称，自己于12月14日，在叮咚买菜APP下单购买了4盒湾仔码头韭菜水饺，共消费111.6元。当时购买页面宣传是“每买2件减14元”，于是柯先生下单购买了4盒。随后，柯先生无意查看订单时，发现叮咚买菜并没有给柯先生减28元只减了20元，少减8元。柯先生先后多次和叮咚买菜客服进行沟通，商家不肯赔偿。

### 【案例三十】“天天鉴宝”被指理赔无人理睬 申请退店保证金难

12月21日，江苏省朱先生向“电诉宝”投诉，朱先生称自己是天天鉴宝平台商家，今年3月份有一店铺订单，买家退货商品损坏，仓库检查人员疏忽，朱先生称，商品发货都是经过仓库质检完成没有问题才发货的，仓库那边让朱先生

方承担损失，联系平台工作人员说会理赔给朱先生，可是3月份的订单到现在12月了，还没有理赔，联系工作人员也不理睬，朱先生称申请退店保证金也不退还。

## **(二) 生活服务电商数据与三十大典型案例**



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  
 零售电商  
 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：  
 2021  
 第四季度

|    |        |    |          |    |        |     |          |
|----|--------|----|----------|----|--------|-----|----------|
| 1  | 联联周边游  | 2  | 51Talk   | 3  | 一只船教育  | 4   | 学慧网      |
| 5  | 走着瞧旅行  | 6  | 美团       | 7  | 飞猪     | 8   | 旅划算      |
| 9  | 潭州教育   | 10 | 万师傅      | 11 | 大塘小鱼   | 12  | 帮考网      |
| 13 | 爱订不订   | 14 | vipkid   | 15 | 小叶子陪练  | 16  | 赛优教育     |
| 17 | 开课吧    | 18 | keep     | 19 | 饿了么    | 20  | 中华会计网校   |
| 21 | 环球网校   | 22 | 嗨学网      | 23 | 常青藤爸爸  | 24  | 同程旅行     |
| 25 | 去哪儿    | 26 | 尚德机构     | 27 | 麦淘亲子   | 28  | 天天鉴宝     |
| 29 | 智行     | 30 | 大麦网      | 31 | 掌门1对1  | 32  | 携程       |
| 33 | 骑驴游    | 34 | 对啊       | 35 | 滴滴出行   | 36  | 大众点评     |
| 37 | vip陪练  | 38 | 恒企教育     | 39 | 拉趣网    | 40  | 爱彼迎      |
| 41 | 平安好学   | 42 | 腾讯课堂     | 43 | 小猪短租   | 44  | 叽里呱啦儿童英语 |
| 45 | 众趣教育   | 46 | 海风教育     | 47 | 学霸君1对1 | 48  | 苏打优选     |
| 49 | 百通医学   | 50 | 青芒果旅行网   | 51 | 周末酒店   | 52  | 虎硕教育     |
| 53 | 58同城   | 54 | 沪江网校     | 55 | 百度糯米   | 56  | 永乐票务     |
| 57 | 兴职网    | 58 | 雨露众德     | 59 | 贝壳找房   | 60  | 票哆哆      |
| 61 | 思鸿网校   | 62 | 明世在线     | 63 | 米你课堂   | 64  | 琥珀亲子     |
| 65 | 会计教练   | 66 | T3出行     | 67 | 摩天轮票务  | 68  | 开三云匠网    |
| 69 | 华图教育   | 70 | 7881租号平台 | 71 | 起航教育   | 72  | 衣二三      |
| 73 | 动因体育   | 74 | 世纪佳缘     | 75 | 魔力恐龙   | 76  | 高德       |
| 77 | 清北网校   | 78 | 58到家     | 79 | 电小童充电宝 | 80  | 一嗨租车     |
| 81 | 抖趣教育   | 82 | 小电科技     | 83 | 花小猪    | 84  | 途家       |
| 85 | 高顿教育   | 86 | 伴鱼少儿英语   | 87 | 对啊网    | 88  | 河小象      |
| 89 | 蚂蚁短租   | 90 | 票牛       | 91 | 我厨     | 92  | 聚师网      |
| 93 | DaDa英语 | 94 | 猫眼电影     | 95 | 博凯教育   | 96  | 快陪练      |
| 97 | 儒学教育   | 98 | 溢米辅导     | 99 | 兴为教育   | 100 | 搜电充电     |

(以上为投诉量排行榜)

据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2021年Q4全国生活服务电商消费评级榜中中华会计网校、一只船教育、帮考网、飞猪、万师傅、同程旅行、开课吧、走着瞧旅行获“**建议下单**”评级；去哪儿、联联周边游、环球网校、旅划算获“**谨慎下单**”评级；嗨学网、潭州教育、keep、大塘小鱼、学慧网、美团获“**不建议下单**”评级；51Talk、爱订不订、饿了么、尚德机构、vipkid、赛优教育、小叶子陪练、大麦网、常青藤爸爸、麦淘亲子、智行、掌门1对1获“**不予评级**”。

### 2021年Q4全国生活服务电商消费评级榜

| 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  | 中华会计网校 | 111.11% | 1.000 | 10.000 | 1.056 | 建议下单  |
| 2  | 一只船教育  | 100.00% | 1.000 | 5.556  | 0.922 | 建议下单  |
| 3  | 帮考网    | 100.00% | 0.850 | 7.600  | 0.911 | 建议下单  |
| 4  | 飞猪     | 100.00% | 0.948 | 3.600  | 0.872 | 建议下单  |
| 5  | 万师傅    | 100.00% | 0.944 | 3.500  | 0.868 | 建议下单  |
| 6  | 同程旅行   | 100.00% | 1.000 | 2.000  | 0.860 | 建议下单  |
| 7  | 开课吧    | 90.00%  | 0.800 | 5.333  | 0.807 | 建议下单  |
| 8  | 走着嘛旅行  | 96.15%  | 0.754 | 3.500  | 0.792 | 建议下单  |
| 9  | 去哪儿    | 100.00% | 0.571 | 2.000  | 0.731 | 谨慎下单  |
| 10 | 联联周边游  | 110.94% | 0.278 | 2.000  | 0.698 | 谨慎下单  |
| 11 | 环球网校   | 87.50%  | 0.500 | 2.000  | 0.647 | 谨慎下单  |
| 12 | 旅划算    | 52.17%  | 0.139 | 10.000 | 0.503 | 谨慎下单  |
| 13 | 嗨学网    | 50.00%  | 0.000 | 0.000  | 0.250 | 不建议下单 |
| 14 | 漳州教育   | 19.05%  | 0.029 | 0.000  | 0.104 | 不建议下单 |
| 15 | 天天鉴宝   | 16.67%  | 0.000 | 0.000  | 0.083 | 不建议下单 |
| 16 | keep   | 10.00%  | 0.060 | 0.000  | 0.068 | 不建议下单 |
| 17 | 大塘小鱼   | 11.76%  | 0.000 | 0.000  | 0.059 | 不建议下单 |
| 18 | 学慧网    | 0.00%   | 0.000 | 0.000  | 0.000 | 不建议下单 |
| 18 | 51Talk | 0.00%   | 0.000 | 0.000  | 0.000 | 不予评级  |
| 18 | 美团     | 0.00%   | 0.000 | 0.000  | 0.000 | 不建议下单 |
| 18 | 爱订不订   | 0.00%   | 0.000 | 0.000  | 0.000 | 不予评级  |
| 18 | 饿了么    | 0.00%   | 0.000 | 0.000  | 0.000 | 不予评级  |
| 18 | 尚德机构   | 0.00%   | 0.000 | 0.000  | 0.000 | 不予评级  |
| 18 | vipkid | 0.00%   | 0.000 | 0.000  | 0.000 | 不予评级  |
| 18 | 赛优教育   | 0.00%   | 0.000 | 0.000  | 0.000 | 不予评级  |
| 18 | 小叶子陪练  | 0.00%   | 0.000 | 0.000  | 0.000 | 不予评级  |
| 18 | 大麦网    | 0.00%   | 0.000 | 0.000  | 0.000 | 不予评级  |
| 18 | 常青藤爸爸  | 0.00%   | 0.000 | 0.000  | 0.000 | 不予评级  |
| 18 | 麦淘亲子   | 0.00%   | 0.000 | 0.000  | 0.000 | 不予评级  |
| 18 | 智行     | 0.00%   | 0.000 | 0.000  | 0.000 | 不予评级  |
| 18 | 掌门1对1  | 0.00%   | 0.000 | 0.000  | 0.000 | 不予评级  |

备注：

1、综合指数=平台反馈率\*0.5+回复时效性\*0.3+用户满意度/10\*0.2。

1.1、平台反馈率：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。

1.2、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。

1.3、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。

2、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]。对未入驻或未取得联系方式的电商平台“不予评级”。

3、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。

4、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

在生活服务领域，据“电诉宝”受理用户维权案例，我们从中选取三十大典型投诉案例，涉及飞猪、美团、票哆哆、走着瞧旅行、去哪儿、携程、联联周边游、BOSS直聘、智行、同程旅行、旅划算、侠侣亲子游、骑驴游、饿了么、Keep、青芒果旅行网、美团优选、万师傅、小猪短租、大麦网、Keep、爱订不订等。

| 2021年Q4生活服务电商典型投诉案例 |        |                                 |
|---------------------|--------|---------------------------------|
| 投诉时间                | 投诉平台   | 投诉案例                            |
| 10月3日               | 飞猪     | 酒店费用仅退一半引不满                     |
| 10月12日              | 美团     | 被指在民宿仅呆20分钟退款损失800多元引用户不满       |
| 10月13日              | 票哆哆    | 被指客服回复不积极 退款遭拒                  |
| 10月14日              | 走着瞧    | 被指退费仅退40%还迟迟不到账                 |
| 10月17日              | 去哪儿    | 未享受到贵必赔服务维权后 账号遭“去哪儿”封禁         |
| 10月20日              | 携程     | 被指机票退票扣除85%的手续费引不满              |
| 10月23日              | 联联周边游  | 被指“霸王条款” 今年排名全行业第一              |
| 10月27日              | BOSS直聘 | 店大欺人无缘无故封号                      |
| 10月26日              | 智行     | 被指擅自退客人机票且不肯退费                  |
| 10月27日              | 同程旅行   | 被指虚假促销 售后体验不佳                   |
| 11月1日               | 飞猪     | 被指办理纸行程单 无人工服务解决问题              |
| 11月2日               | 大麦     | 被指虚假宣传 按实际情况退款被拒                |
| 11月4日               | 旅划算    | 被指原定三天内退款过期仍未退 客服不解决问题          |
| 11月8日               | 侠侣亲子游  | 无合适项目游玩欲退款 “侠侣亲子游”不作为引不满        |
| 11月8日               | 美团     | 订餐吃到头发 “美团”处理方式惹不满              |
| 11月8日               | 骑驴游    | 霸王条款？“骑驴游”商品无法预约也不给退款           |
| 11月12日              | 爱订不订   | 被指收款后消费无法查询订单 退费犯了难             |
| 11月12日              | 联联周边游  | 被指无售后服务 退款以超过7天被拒               |
| 11月13日              | 饿了么    | “饿了么”商家态度恶劣推卸责任 外卖员私自取消订单       |
| 11月24日              | Keep   | 被指久未到货客服态度蛮横                    |
| 12月1日               | 旅划算    | 被指视频会员年无法领取使用 多次联系客服说法不一        |
| 12月6日               | 小猪短租   | 被指无理由拖欠客房预订款 多次催款无结果            |
| 12月7日               | 美团优选   | 被指缺货无法配送让退款 平台却依旧在售卖惹质疑         |
| 12月7日               | 联联周边游  | 被指商家无照经营 实际情况与商品详情页不同           |
| 12月10日              | 万师傅    | 被指恶意扣除信用分冻结账户造损失                |
| 12月13日              | 小猪民宿   | 四件套损坏房东寻求赔偿 “小猪短租”被指拒绝全套索赔      |
| 12月15日              | 飞猪     | 被指误点取消订单 扣除一半费用                 |
| 12月15日              | 大麦     | 学生反映绍兴疫情原因无法出行 “大麦网”对退票申请不做任何处理 |
| 12月21日              | Keep   | “被指店大欺客 活动商品反复拖延发货时间            |
| 12月22日              | 爱订不订   | 被指利用公众号虚假销售 订单没记录客服无法联系         |

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

### 【案例一】“飞猪”酒店费用仅退一半引不满

10月3日，北京市的于先生向“电诉宝”反映称他于9月12日在飞猪平台下单澳门10月8日入住的酒店，但是近期澳门出现疫情，导致航班主动取消无法出行。9月29日电话联系飞猪要求全额退款订单，飞猪客服说10月的订单只能10月处理。10月2日再次联系飞猪客服要求退款，这次客服联系了酒店，说酒店只给退一半费用。同时飞猪会补偿150元券（不知道是什么券）。于先生表示不认同，并说明会进行投诉。但是飞猪客户威胁说，今天不同意退款或之后投诉，这150元券就不给了。于先生称·在携程等平台预订的机票和酒店均全额退款，只有飞猪不给退。

### 【案例二】“美团”被指在民宿仅呆20分钟退款损失800多元引用户不满

10月12日，四川省的唐先生向“电诉宝”反映称他于2021年4月4日在美团民宿订房4天付款1739.32元，入住日当天中午，在房间门口要到密码自助开门后，发现房间与网页描述和昨晚与房东沟通的内容差距大，设施旧，墙壁大量脚印，立即要求退房退款。房东通知清洁人员到场查房确认后关门，唐先生表示退款时美团民宿踢皮球让跟房东协商，房东踢皮球说自己无权操作，要找美团才行。经过多轮拉锯，最终只退了两天(即869.67元)，理由是临近入住日期，房源无法售卖。唐先生称自己仅在房间站了二十分钟，损失了869.65元，自己的诉求是退回另一半房款869.65元。

### 【案例三】票哆哆被指客服回复不积极 退款遭拒

10月13日，四川省的王女士向“电诉宝”反映称自己于9月23日在票哆哆公众号平台商城上购买了一个餐饮套餐158元，10月初准备消费后发现已过期不能使用，过期时间是10月1日，平台无退款界面，向票哆哆客服咨询退款事宜，王女士讲述客服回复不积极，且最终回复不予退款。

### 【案例四】“走着瞧旅行”被指退费仅退40%还迟迟不到账

10月14日，福建省的吴女士向“电诉宝”反映称她于2020年12月2号，通过陪玩时光公众号推荐购买了三张走着瞧“雪国列车”旅游套票，价格共计2087

元，通过线上购买，微信支付，未开具发票。12月4日用了两张票，后面被导游诱导加了四千多元钱购买其它体验项目。吴女士基于走着瞧的团票体验差和服务差的问题，以及自己正在备孕的情况，就像把剩下的一张团票退了，客服说只能退还导游、车费、用餐和保险等未发生的费用40%。

吴女士称从2021年8月初申请，到2021年9月底还是没有退还到账，无限推脱。后来再细看平台的退订须知不能退全款的理由，简直就是霸王条款，严重侵犯消费者权益，购买套票还没报团并没有享受任何服务，酒店和景区门票等均未发生实际费用。现吴女士要求全额退还自己应得余款，并在合法时间内到账。

### 【案例五】未享受到贵必赔服务维权后 账号却遭“去哪儿”封禁

10月17日，甘肃省的丁先生向“电诉宝”投诉称自己去哪儿会员等级达到三十一级钻石会员，去哪儿网给定机票用户给了一个贵必赔的享受权利。2021.4.8日到2021年4.26日连续在同家酒店甘肃兰州瑞云大酒店住宿十多天，由于之前订购了五趟飞机都享受贵必赔服务，这次也按照贵必赔赔付规则申请赔付，4.8号到四月二十五号之前都是按时按规则给双倍差价的赔付。直到二十六号订购了瑞云大酒店的豪华标间，311元，然后同样提供了铁友网的低价截图申请贵必赔，这次的房子所有信息都和之前十几天赔付的信息没有一点出入，但是去哪儿网给拒绝赔付。

丁先生称于是自己投诉到了网购平台，几天后有专员回复称赔付符合要求赔偿了自己，但是赔完后就把账号封看，下单失败，还说是手机系统问题，让换账号，使用其他人的身份下单都是正常的，用自己的身份就失败。丁先生要求恢复正常，维护消费者合法权益。

### 【案例六】“携程”机票退票扣除85%的手续费引不满

10月20日，天津市的李先生向“电诉宝”投诉称他于9月24日从携程下单定的9月25日22:20-00:50成都飞往天津的机票，之后事情变化想通过携程APP退票发现要扣85%的手续费，当日给携程打电话要求退票，表示可以接受扣除部分手续费，协商两日无果，对方称天津航空制定的规定72小时内订票后退票都要扣除85%。

李先生认为携程存在误导消费：1.携程网页版下单订票页初始无显示退改需要扣除 85%相关费用说明，2.后尝试操作发现点击订票后有体现蓝色字体字体较小看不清，但凡乘客订票时初始无显示只会直接点击订票无暇顾及订票后出现的其小字说明，存在误导消费。3.携程页面制作从疫情风险区提醒、出行保障、核对订单信息都有弹窗需要操作才能进行下一步，订票协议也有弹窗但退改签没有明显直观的提示，需要勾选同意才能进行下一步。4.而且只提示说明中显示蓝色小字“退改¥363”并无其他，不明白这是退给消费者的还是扣的携程也没有明显说明体现。

综上所述李先生表示能接受扣除部分费用，但不能接受扣除 85%费用，并且自己提出退票至飞机起飞仍有近 30 小时，携程可继续售卖，扣自己 85%的费用有点不合理。

### 【案例七】“联联周边游”被指“霸王条款” 今年排名全行业第一

10月23日，湖北省的陈先生向“电诉宝”反映称在联联周边游上买的 118 元的牛排套餐，在规定时间内所有周末根本预约不上，不能消费，也不能退全款。联系客服，说要扣 20%手续费，陈先生表示这为霸王条款，又不是顾客不按规定时间消费，是根本预约不上，没法消费，没有道理扣手续费应该退全款。

陈先生称联联周边游这个商家很有问题，这种靠扣过期扣顾客手续费为利润的做法不是第一次了，没想到现在更过分直接设置消费障碍没法使用，再扣手续费。

### 【案例八】“BOSS 直聘”店大欺人无缘无故封号

10月27日，上海市的吴女士向“电诉宝”反映称尽管自己并没违规近来 BOSS 直聘经常封号，前期还有理由（比如收费，虚假等等）。这次 BOSS 直聘封号没有任何理由，就显示违规，咨询多次就反馈公司招聘账号不予解封。吴女士表示自己公司严格遵循 BOSS 直聘要求，由于之前上家公司被封号了，自己和一位同事离职现在新入职了一家新的公司，刚注册进去不到一天充了会员，下午就被 BOSS 平台恶意封号，BOSS 客服回复原因是因为上家公司被封号，自己和同事一起入职了下一家公司，BOSS 直聘认为是同家公司关系，恶意强制把个人账号封禁。

吴女士表示第一时间联系了官方客服和做了申诉提交了相关资料都得不到解决，也在后台提交申诉资料，提前线下把相关截图和聊天记录提供给客服了，就是一直未有得到解决，每位审核客服回复的封号原因都是不一样的原因，最后查下来说是因为上一家公司。吴女士表示现在自己和同事都离职了，为什么不能入职新公司呢，请 BOSS 直聘给予正面解释并得到解决。

### 【案例九】“智行”被指擅自退客人机票且不肯退费

10月26日，江苏省的何女士向“电诉宝”反映称自己于10月24日晚9点，在手机智行 App 购买上海-南充(10月28日)，南充到上海(11月1日)往返机票。何女士当时过后看了下天气，应该飞机不会延误，何女士选择了退保(延误险)。何女士发现(10月25日)平台竟然擅自把何女士往返机票也全部退了。何女士联系智行客服电话，当时何女士还未把返回机票退订，在半小时后，何女士又收到返回机票退订短信。而且退票价格和实际购买价格相差1400多。何女士完全接受不了。

### 【案例十】“同程旅行”被指虚假促销 售后体验不佳

10月27日，上海市的王先生向“电诉宝”反映称自己于10月13日-10月15日在同程旅游订购了两个房间并买了取消宝，取消宝是在入住前24小时取消可以返回金额！王先生这边取消客服告诉王先生没通过 都半个月了也没有回复，王先生讲述取消也没有任何的通知到我，打电话给客服，回复赔偿王先生100元现金券，王先生不接受，尚未答复！

### 【案例十一】“飞猪”被指办理纸行程单 无人工服务解决问题

11月1日，重庆市的刘女士向“电诉宝”反映称她于2021年10月24日在飞猪平台国航直营店花费1560元购买CA4767(重庆14:30-济南16:30)航班，后退票改签为CA4614(重庆19:10-济南21:20)，然后申请报销凭证时，只能申请电子发票，因公司需要纸质行程单用于报销，多次联系飞猪客服，一直是机器让按流程操作，但是按照流操作并没有开纸质行程单的选项，打客服均无人工服务，刘女士对飞猪的售后服务表示强烈不满。

### 【案例十二】“大麦网”被指虚假宣传 按实际情况退款被拒

11月2日，江苏省的李女士向“电诉宝”反映称她在2021年10月14日购买中国内地摇滚乐队“新裤子”苏州站演唱会门票，于2021年10月31日前往上海迪士尼乐园，根据疫情防控已被要求集中隔离14天，无法于2021年11月6日前往演唱会。在11月1日收到疫情原因可全额退票短信，并按短信提示步骤在票上画X撕毁，但申请退款被拒绝。大麦网不予退票并称集中隔离为“个人原因”。

李女士表示现在票已按大麦网要求撕毁，不可转让或退票，商家涉嫌在短信中虚假宣传，目前李女士诉求为要求全额退款。

### 【案例十三】“旅划算”被指原定三天内退款过期仍未退 客服不解决问题

11月4日，湖北省的邱女士向“电诉宝”投诉称她于2021年10月13日在旅划算看到有餐饮团购价，然后团购买了一份价值178元的2-3人一棠龙虾餐饮券，有效期至2021年10月31日。到店发现购买团购券已过期，有效期到后询问旅划算客服到期没有提示，退款怎么也没有记录，旅划算客服回复未使用三天内退款原路返回，现已超过期间仍未退款，再次询问旅划算客服一直冷处理也回复不解决问题。到店询问一棠龙虾餐饮店回复他们也受理不了，因为未使用所以需要联系小程序退款。

### 【案例十四】无合适项目游玩欲退款 “侠侣亲子游”不作为引不满

11月8日，江苏省的陶女士向“电诉宝”投诉称她于2021年11月7日在侠侣亲子游微信小程序里面购买了苏州乐园个人年卡，打算带家里宝宝（24个月）进去玩，于11月7日购卡当天进去游玩一次，发现里面只有旋转木马一个项目家里宝宝可以游玩。

陶女士称随后咨询侠侣亲子游客服想要退款，结果客服说不可以退，也没有给相应的解决方案，陶女士本打算扣除一次门票的钱，让侠侣亲子游把年卡退了，结果平台不同意。陶女士表示平台一个解决方案都不提供，让人心寒。

### 【案例十五】订餐吃到头发 “美团”处理方式惹不满

11月8日，山东省的王先生向“电诉宝”投诉称他于2021年11月8日在美团APP点了一份麻辣烫，吃一半感觉嗓子里有东西，结果扯出一根头发，吃着吃着餐里又发现一根，极其恶心。

联系美团客服让自己联系商家，王先生表示自己是在美团点的餐，发生这种问题是美团平台监管不力，让自己联系商家发生什么后果谁来承担，这种行为是不负责任的行为。王先生称美团出问题只会推给商家，严重损害消费者合法权益，自己的诉求是赔付食品安全法规定内的十倍金额赔偿。

### **【案例十六】霸王条款？“骑驴游”商品无法预约也不给退款**

11月8日，广东省的游先生向“电诉宝”投诉称他于2021年11月2日在骑驴游微信链接平台购买“清远佛冈碧桂园独栋别墅一套”，出现了无法预约入住别墅，且预约金额无法申请退还，与售后客服员沟通无果。

游先生表示该公司打折特价的噱头让客户先付钱，后再预约，然后也没有真正的特价，最后再以特价为由，未消费的东西不能退钱。如果平台根本就没有准备房源，其属于欺诈行为，平台获取了不正当利益。平台通过格式合同规定这种不退不改的霸王条款是无效的。游先生的诉求是追回自己的资金。

### **【案例十七】“爱订不订”被指收款后消费无法查询订单 退费犯了难**

11月12日，山东省的李女士向“电诉宝”投诉称她于2021年4月16日通过爱订不订电商平台，购买了阿拉丁温泉+酒店金汤卡498元套餐。活动有效期：2021-3-26至2021-12-31。10月份想预约温泉酒店，显示没有订单。多次致电爱订不订客服电话，一直无人接听。在小程序客服留言反映情况，始终无回复。致电阿拉丁温泉客服电话，也查询不到订单。

李女士表示据客服人员说：类似情况较多，建议去投诉解决。李女士认为爱订不订电商平台侵害了自己的权益，涉嫌欺诈，李女士的诉求是将498元退款。

### **【案例十八】“联联周边游”被指无售后服务 退款以超过7天被拒**

11月12日，贵州省的肖女士向“电诉宝”反映称她于10月25号在联联周边游购买了一件棉服，11月5号晚上收到货，试了不喜欢，想退货。在app上

找在线客服，只有机器人回答，退货需要转人工，但是人工客服一直都是没有人在，只能留言，留言了两次也没有人回复。期间还打了好几次电话客服，一直也是没有人接听，今天终于找到个微信，联系后说超过了七天，不能退，但是自己一直找不到售后，没办法退货。肖女士表示而且正常算今天应该也是收货后的第七天，用这种理由拒绝退货，完全没有道理。

### 【案例十九】“饿了么”商家态度恶劣推卸责任 外卖员私自取消订单

11月13日，天津市的叶女士向“电诉宝”投诉称她于2021年11月13日17:14分在饿了么平台点餐，第一次和骑手电话沟通被告知他走错了地方，骑手走到了小区围墙后面的马路，告诉自己先送那条街的餐让等一会，同意后并告知小区进不来。在门口等候长时间未等到骑手，并在地图上看不到骑手位置，第二次18:09（18:12外卖超时）打电话问其情况，骑手在告知他私自把订单取消了（饿了么平台没有任何取消订单的提示），但是他通知了商家联系自己。

叶女士表示随后给商家打电话，商家拒不承认并且态度恶劣，知道此事并且说没有义务处理这样的情况，随后将自己电话拉黑，而后和骑手再次沟通并且进行了录音确定骑手转告了商家，换了手机号再次与商家沟通，商家语气嘲讽一再推卸责任不承认此事，自己申请退款也点了拒绝。告知商家自己有和骑手的录音后商家才承认知道此事，但依旧理直气壮说自己没义务管这事，让打客服电话随后又以忙为理由推卸责任，最后在饿了么平台申请介入才得到赔款。

### 【案例二十】“Keep”被指久未到货客服态度蛮横

11月24日，北京市的董先生向“电诉宝”投诉称他在keep平台参加大耳狗奖牌活动，10.30号结束。平台承诺七个工作日之内发货，七个工作日到了没有发货，再次承诺十五个工作日内发货又再次不发货。其中有一天突然发货了，但快递发了三天物流显示没出过深圳市，第三天以收件人未接电话为由将快递退回厂家。

董先生表示自己跟收件人确定之后得知根本没有接到任何电话，然后现在马上就要一个月了，至今为止还没有收到货物，线上客服今天说补货明天说补货也不给发，打电话客服态度还蛮横的不行。

### 【案例二十一】 “旅划算”被指视频会员年无法领取使用 多次联系客服说法不一

12月1日，广东省的赵女士向“电诉宝”投诉称她于2021年6月份在旅划算广州站平台购买了九大视频会员年卡，每月可选择一次，刚用了四个月就无法再领取，多次联系该平台客服，每次说法均不一致，有说系统升级的，有说网络故障的，有说因为领取人员多，请稍后再试的，也有说要换成其他视频的，还有说有退款方案，按照使用月数折算图退款的。

赵女士表示对于以上回复，有忽悠消费者的嫌疑。赵女士要求旅划算平台按购买时的承诺让消费者享受满1年的权益，如无法满足，因旅划算平台存在欺骗及忽悠消费者，而且违反合约在先，要求旅划算平台全额退款。

### 【案例二十二】 “青芒果旅行网”被指无理由拖欠客房预订款 多次催款无结果

12月6日，广西壮族自治区的胡先生向“电诉宝”投诉称青芒果旅行网代理自己慕尚酒店管理有限公司的慕尚精品酒店客房预订业务，双方约定每周结算客房款项，自2020年11月份开始青芒果旅行网经常无理由拖欠自己公司的客房预订款，公司疲于催讨欠款，现青芒果旅行网仍欠公司2021年10月份、11月份应得结算款一万余元。

胡先生表示自己公司几乎每周向青芒果旅行网区域经理多方催讨，但青芒果旅行网以各种理由拒不结算，现在直接说青芒果旅行网换老板了要公司无限期等待他们解决内部纠纷，现造成自己公司资金周转困难，严重侵害了公司权益，现要求青芒果旅行网马上结清所欠公司应得账款。

### 【案例二十三】 “美团优选”被指缺货无法配送让退款 平台却依旧在售卖惹质疑

12月7日，福建省的魏先生向“电诉宝”投诉称他于2021年12月6日15点40左右在美团优选下单购买婚庆用的白酒15瓶298.5元，一次性杯子3袋20.7元，共计319.2元。2021年12月7日8.40左右收到美团优选的短信信息告知因

配送异常无法配送，让其选择退款。

魏先生表示就在自己投诉之时平台上依然在继续销售自己购买的商品，并未出现缺货的状态。与美团优选客服联系，只是说购买的商品缺货所以无法配送，但是自己下单到收到信息已经过去近 17 个小时从未收到信息或者短信告知缺货问题，与此同时当前商品状态显示配送过程中，预计 10 点可取货。魏先生认为平台存在欺诈消费者，可能存在恶意刷单行为，所以对此进行投诉，要求美团优选 3 倍赔偿。

#### **【案例二十四】“联联周边游”被指商家无照经营 实际情况与商品详情页不同**

12 月 7 日，安徽省的杜女士向“电诉宝”投诉称她在联联周边游团购写真，地址为附近商圈，详情界面展示店铺关键且承诺所见即所得，后联系商家，发现地址为距离详情页提供地址的 20 余公里外，预约到店后发现商家违法开在住宅小区内，无经营执照，且店内设施，环境，所用产品均与详情页完全不同，杜女士要求退款并赔付造成的交通损失遭店铺和平台拒绝。

#### **【案例二十五】“万师傅”被指恶意扣除信用分冻结账户造损失**

12 月 10 日，陕西省的刘先生向“电诉宝”投诉称万师傅”平台恶意罚款，要求给客户赔偿所谓第三方检测公司的检测费用 1500 元，并且冻结了账户的余额提现功能，导致自己在平台出现订单后未敢再次操作接单服务，期间造成损失近千元。

陈先生表示自己安装没有问题，客服不懂专业安装，仅凭客户的描述就恶意罚款，厨房没电是原本厨房那一路可能就没电，并不是自己插座没装好，检测公司检测后说漏电点是卫生间的那个插板火线断开了。火线如果是断开，那么当时给客户安装后现场测试后为啥旁边并线过去的插板测试均有电，只有厨房没电，陈先生肯定火线并未断开。陈先生和称之后客户联系了检测公司，检测时自己不在现场，现场检测情况并不了解。之后和平台沟通后让自己上去把火线接上看是否会来电。接上后厨房还是没电，所以客户的错误不应该由自己来承担，客户的厨房没电，客户找了三方公司检测后厨房（仍然）没电，客户就给支付了检测

费用，客户自行找人并支付检测费用不应该由自己来承担。陈师傅表示检测的问题牛头和马嘴也对不上，平台客服不分青红皂白然后就罚款，让人难以理解。

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，“万师傅”工作人员向“电诉宝”反馈称：经核实，投诉人是平台的入驻师傅，服务了一个开关插座安装的订单。安装后插座不通电无法正常使用，检测公司上门检测确认是因安装时未接好线路导致不通电，故下单用户要求师傅承担检修费用 1300 元。平台联系师傅沟通，师傅拒绝承担任何赔偿，故投诉判定成立，投诉处理结果并无异常，事发原因、损失凭证均已经过详细核实。针对师傅所说的“冻结余额”，是因为投诉判定成立后，其未对订单造成的损失费用进行赔付，赔付完成后将自动恢复提现，平台绝不会私自动用账户余额。

#### **【案例二十六】四件套损坏房东寻求赔偿 “小猪短租”被指拒绝全套索赔**

12 月 13 日，江苏省的王女士向“电诉宝”投诉称 2021.12.9 号晚上一房客从小猪短租 APP 下单租了自己的房子，12 月 10 号退房后，阿姨去打扫卫生发现其中一个房间的被套被客人用香烟烫坏了。打电话给客人和他沟通，他不承认，并且把自己电话和微信都拉黑。于是在小猪平台申请押金扣除，因为自己家是民宿，用的是那种带颜色的套件，没有办法单赔一个被套，所以就申请全套索赔。

王女士称平台让提供入住前的图片，退房后损坏的图片，还有当天去实体店买一套全新的四件套收据。全新四件套是花了 289 元，在平台的押金是 200 元，可是打客服电话后客服的回复是客人不同意赔。王女士称自己有凭证，自己的四件套是旧的要扣除一定的折损，折损金额是押金的百分之五十。王女士提出这个折损不合理，因为他把这个旧被套损坏，只能买全新的，全新四件套花了 289 元，扣押金 200 的话自己还损失 89 元。王女士表示就算折损也应该是 289 元的购买价折损，而不是押金折损，押金本来就是用来赔偿房东所有损失的费用，平台没有理由克扣自己的押金。

#### **【案例二十七】“飞猪”被指误点取消订单 扣除一半费用**

12 月 15 日，江苏省的李先生向“电诉宝”投诉称他在 2021 年 12 月 14 日预定了飞猪 app 下面的一家酒店，在预定时间飞猪没有任何显示酒店是由别家代理，

预定完成后，在查询酒店信息时不小心点到了取消订单，却直接扣除了一半的费用，退回了另一半。于是打电话告知飞猪，自己只是误操作，并不打算取消，仍愿意支付原价预定酒店，可飞猪却告知费用已经扣除，酒店代理方拒绝退还费用也拒绝继续履行订单。

李先生称这时才知道酒店广告并不是飞猪旗下，现在出现问题却告知自己是一家叫淘1站酒店专营店代理酒店，他们只能协调。而对方拒绝退还费用，飞猪毫无办法，酒店方表示他们也并未收到费用，无法继续履行订单，自己只能白白损失200块。李先生表示钱虽然不多，但事情办的恶心。

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，飞猪工作人员向“电诉宝”发来反馈称：您好，先说声不好意思，根据订单核实退款政策：2021年12月14日中午12点前取消，不扣取房费 2021年12月14日中午12点至2021年12月16日0点间取消，扣取首晚房费作为手续费。2021年12月16日0点及以后取消，扣取全额房费。该政策在下单时，退款时均有提示，还请理解。

### **【案例二十八】学生反映绍兴疫情原因无法出行 “大麦网”对退票申请不做任何处理**

12月15日，浙江省的一位学生向“电诉宝”投诉称她于10月25日在大麦app购买于杭州蜂巢剧场上演的孟京辉戏剧《恋爱的犀牛》。因为突然绍兴几天之内突然爆发几十起疫情，绍兴市立即进入一级响应状态，学校随即采取封校措施，并提前期末考试至提前27日到下个月8日。大麦客服对提交的无法出行凭证置之不理，并再三强调只有开演前一个星期提交才可受理。

该名學生表示疫情如此严重，随时可能扩散，大麦一拖再拖，完全把疫情区人民和观影人生命安全当作儿戏。当下疫情蔓延至全国，作为消费者自觉遵守当地防疫政策，不出市、不出省，大麦却运用霸王条款，无视消费者的合理诉求，甚至不对我们提交的退票申请做任何处理，甚至可能根本没有提交，这一动作，既不符合国家当前的防疫政策，也侵犯了消费者的合法权益。

### **【案例二十九】“Keep”被指店大欺客 活动商品反复拖延发货时间**

12月21日，广东省的郑先生向“电诉宝”投诉称他于12月1号完成keep天蝎10km跑，其购买页面承诺时效完赛结束7个工作日内发货未果。App于12月14号发消息说因奖牌质量有问题会推迟到18号发货，18号再次咨询客服给的回答是因为质量问题再次推迟到最晚20号之前发货。20号再次询问客服未给出具体发货时间，只是告知帮忙催促仓库。

郑先生表示这样是不是店大欺客的一种行为体现，根本不在乎消费者的维权，如果仓库流水线吃紧的话为什么一再发布新的奖牌活动，为了圈钱嘛？这样是不是属于非法集资的行为，消费者的钱凭什么在你那里放那么久，在那屯着当你的资金流吗？

### **【案例三十】“爱订不订”被指利用公众号虚假销售 订单没记录客服无法联系**

12月22日，辽宁省的郭女士向“电诉宝”投诉称她在2021-04-16日在爱订不订上购买的399元华君温泉度假酒店套房，近日准备预约消费时发现公众号里订单已经不显示，以往在该号的消费记录也被删得干干净净，其在线客服也无法联系。

郭女士表示后经搜索发现该公司微信号自七月底已无更新，网上已有多人投诉该公司，投诉内容基本相似。现发起投诉：广州爱订科技网络有限公司涉嫌利用其微信公众号向公众虚假销售公司产品。

## **（三）在线教育数据与三十大典型案例**



据网经社旗下电商大数据库“电数宝”监测数据显示，2021年Q4全国在线教育消费评级榜中中华会计网校、一只小船教育、帮考网、开课吧获“建议下单”评级；环球网校获“谨慎下单”评级；嗨学网、潭州教育、大塘小鱼、学慧网获“不建议下单”评级；51Talk、vipkid、赛优教育、小叶子陪练、常青藤爸爸、麦淘亲子、掌门1对1获“不予评级”。

2021年Q4全国在线教育消费评级榜

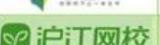
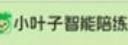
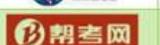
| 排名 | 平台名称   | 平台反馈率   | 回复时效性 | 用户满意度  | 综合指数  | 评级    |
|----|--------|---------|-------|--------|-------|-------|
| 1  | 中华会计网校 | 111.11% | 1.000 | 10.000 | 1.056 | 建议下单  |
| 2  | 一只船教育  | 100.00% | 1.000 | 5.556  | 0.922 | 建议下单  |
| 3  | 帮考网    | 100.00% | 0.850 | 7.600  | 0.911 | 建议下单  |
| 4  | 开课吧    | 90.00%  | 0.800 | 5.333  | 0.807 | 建议下单  |
| 5  | 环球网校   | 87.50%  | 0.500 | 2.000  | 0.647 | 谨慎下单  |
| 6  | 嗨学网    | 50.00%  | 0.000 | 0.000  | 0.250 | 不建议下单 |
| 7  | 潭州教育   | 19.05%  | 0.029 | 0.000  | 0.104 | 不建议下单 |
| 8  | 大塘小鱼   | 11.76%  | 0.000 | 0.000  | 0.059 | 不建议下单 |
| 9  | 学慧网    | 0.00%   | 0.000 | 0.000  | 0.000 | 不建议下单 |
| 9  | 51Talk | 0.00%   | 0.000 | 0.000  | 0.000 | 不予评级  |
| 9  | 尚德机构   | 0.00%   | 0.000 | 0.000  | 0.000 | 不予评级  |
| 9  | vipkid | 0.00%   | 0.000 | 0.000  | 0.000 | 不予评级  |
| 9  | 赛优教育   | 0.00%   | 0.000 | 0.000  | 0.000 | 不予评级  |
| 9  | 小叶子陪练  | 0.00%   | 0.000 | 0.000  | 0.000 | 不予评级  |
| 9  | 常青藤爸爸  | 0.00%   | 0.000 | 0.000  | 0.000 | 不予评级  |
| 9  | 麦淘亲子   | 0.00%   | 0.000 | 0.000  | 0.000 | 不予评级  |
| 9  | 掌门1对1  | 0.00%   | 0.000 | 0.000  | 0.000 | 不予评级  |

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

在线教育领域，据“电诉宝”受理用户维权案例，我们从中选取三十大典型投诉案例，涉及大塘小鱼、有教不舍、51Talk、天普教育、轻轻教育、学慧网、沪江网校、环球网校、深海教育、众趣教育、帮考网、掌门1对1、常青藤爸爸、兴为教育、赛优教育、平安好学、潭州教育、小叶子智能陪练、帮考网、深海教育、一只船教育等。

| 2021年Q4在线教育典型投诉案例 |   |                              |
|-------------------|---|------------------------------|
| 投诉时间              | 投诉平台  | 投诉案例                         |
| 10月8日             |    | 被指套路深 打卡无法返现课程无法进入学习         |
| 10月11日            |    | APP无法登录所有老师“玩失踪”学员欲求退费       |
| 10月11日            |    | 家长反映双减出台前“51Talk”单方面修改服务协议   |
| 10月11日            |    | 课程无法正常观看“天普教育”玩失踪联系不上人       |
| 10月12日            |    | 疑似跑路 老师被移出工作群                |
| 10月12日            |    | 不过包退班虚假宣传 用户投诉诱导购买增值服务       |
| 10月19日            |    | “双减”下“沪江网校”修改上课时间造不便 家长退款被为难 |
| 10月19日            |    | 被指保过班 临近考试微信被销售老师删除          |
| 10月26日            |    | 被指宣传与实际对接机构不一致 退费被无视         |
| 10月27日            |    | 被指让隐瞒在校学生身份进行贷款              |
| 11月3日             |    | 学员痛诉“学慧网”欺骗诱导签合同退款难          |
| 11月3日             |    | 家长称“51talk”周末课程改周中 不上也扣款     |
| 11月7日             |    | 想退随时退? 用户反映“帮考网”承诺不履行        |
| 11月8日             |    | 被指近5万元学费退费无进展                |
| 11月12日            |   | 被指虚假宣传 打卡返现客服打太极无处理          |
| 11月13日            |  | 被指无法正常上课 客服电话打不通             |
| 11月16日            |  | 被指对接老师虚假宣传师资退款被拒             |
| 11月17日            |  | 被指售后态度恶劣 无沟通退款被拒             |
| 11月18日            |  | 被指课程质量差强人意 退款需支付高额违约金        |
| 11月20日            |  | 被指退款专员态度恶劣拒绝退款               |
| 12月1日             |  | 被指霸王条款 孩子无法上课每月最低消费却在扣款      |
| 12月1日             |  | 被指虚假宣传直播变录播 售后退款打太极          |
| 12月2日             |  | 被指退款问题多 用户反映重复扣费多扣费          |
| 12月2日             |  | 被指打卡久久未返现 客服电话无人接听           |
| 12月2日             |  | 被指先缴费后签合同 虚假宣传保证性承诺          |
| 12月6日             |  | 被指夸大宣传诱导购买课程                 |
| 12月7日             |  | 被指存格式条款 以超过15日为由拒绝退课         |
| 12月7日             |  | 课件无法观看 各种渠道联系不到工作人员          |
| 12月9日             |  | 被指招生老师清楚不符报名条件 仍诱导报名退款遭拒绝    |
| 12月17日            |  | 被指诱导消费与报名所说不符                |

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

【案例一】“大塘小鱼”被指套路深 打卡无法返现课程无法进入学习

10月8日河南省的王女士向“电诉宝”投诉称她于2020年3月20日购买大塘小鱼北大妈妈图书包，不间断打卡3年返现6000元，并承诺可以终身学习。第一个月打卡20多天后，突然有一天打不了卡。反映给售后老师，老师说换手机试试，卸载后重新下载，换手机，各种操作，最后也没有打卡成功。然后就是推荐别人买课程才能补打卡，于是后面积极推荐，也没有成功，当时并没有意识到自己被套路了，后面也就没再想着6000元返现这回事了。

王女士称孩子有一搭没一搭的断断续续打卡学习，有时候学了好久也打不了卡。直到今年2021年7月底放暑假，因为疫情原因又来大塘小鱼APP上课，发现登录上去后，一直显示“加载中”，课程都打不开，客服售后电话都打不通。王女士表示现在APP用不了，大塘小鱼已经违反了承诺，自己的诉求就是尽快退还17734.21元的费用。

### 【案例二】“有教不舍”APP无法登录所有老师“玩失踪”学员欲求退费

10月11日，黑龙江省程先生向“电诉宝”反映称他于2021年1月12日，为太太报名参加了北京有教不舍教育科技有限公司的二级建造师学习班，并在支付宝上办理了花呗12期分期。原本4月份就可以报名参加考试，但因有教不舍的老师声称，因今年哈尔滨名额紧张，没办法报上，只能延后一年，参加第二年的考试。在最近想登录APP学习时，发现无法登录，之前联系过的所有老师都没办法取得联系。程先生表示结合两次事件，怀疑北京有教不舍教育科技有限公司属欺诈行为，要求北京有教不舍教育科技有限公司退回学费3582元。

### 【案例三】家长反映双减出台前“51Talk”单方面修改服务协议

10月11日，河北省的刘先生向“电诉宝”反映称在2019年12月1日自己家孩子开始在51talk平台参加少儿英语学习，后期在51talk营销人员不断的涨价营销宣传下，于2019年12月12日购买价值19512元的强化套餐课程，期间营销人员从未在付款前向自己全面展示服务协议内容，只说每月上够15节一对一菲教课程。

2021年9月18日该平台单方面发布周末及节假日停课通知，因孩子平常上课时间主要在周末，所以修改后孩子无法在周内完成平台要求次数课程，且规则

修改后剩余的课次将无法上完，遂于 9 月 23 日向该平台客服提出退费申请。同时刘先生称发现平台对正在使用的服务协议在双减政策即将出台前的 2021 年 6 月 22 日都单方面进行了修改，且从未以任何方式向自己告知。在具体内容中平台增加不可抗力责任免除，协议修改权限等不合理内容，且协议乙方公司名称由原来的北京大生知行科技有限公司变更为深圳大生知行教育科技有限公司，向平台客服提出质疑，客服也未予明确答复。

刘先生表示在 9 月 23 日提出退款申请后，客服答复两日内订单专员会联系，可到现在一直没有乙方相关人员与自己联系，反复催促客服，也一直以业务员繁忙为借口拖延办理。

#### **【案例四】课程无法正常观看 “天普教育”玩失踪联系不上人**

10 月 11 日，云南省的杨先生向“电诉宝”反映称他于 2021 年 4 月 08 日在京东天普在线旗舰店购买消防工程师培训课程，客服和其沟通后京东白条支付 4000 元，分 10 期。一开始培训课程及 app 都能观看，但是后来就一直登录不进去，课程也无法观看，杨先生一开始以为是网络问题就没上心，一直忙着毕业找工作，但是后来又登录的时候发现课程已经看不见了，客服电话也没人接听，公司电话也没人接听。杨先生发现自己被骗了，而且看到网上好多人都被天普教育欺诈了，杨先生表示自己的诉求是追回自己的钱。

#### **【案例五】“轻轻教育”疑似跑路 老师被移出工作群**

10 月 12 日湖北省的朱先生向“电诉宝”反映称他于 2021 年 6 月 30 日在“轻轻教育”机构工作人员的诱导下支付 13168 元，说是囤课有优惠，直到今天才发现老师不上课了，说是已经有两个月没有发工资了，老师自己已经被公司除名了。

朱先生称在网上有好多像自己这种情况，既上不了课，也退不了款，不仅作为学生的家长受骗了，就连任课老师也是受害者。

同样，湖北省的周女士也向“电诉宝”反映称她于 2021 年 3 月份开始轻轻教育一对一多次购买课程，现在还有 187 课时没有上，但是由于双减政策，再加上轻轻教育的老师不断离职，于 2021 年 9 月 23 日于班主任提及退费，最后，班

主任答应9月28日申请一笔15881.6元的130节课的退费。但是，两周来，机构利用各种理由不予，一会儿说主管没有批准，一会儿说需要三个月，一会儿说需要排队，总之不予办理退费，10月10日班主任已经离职，11日老师已经无法进入教学平台。

### 【案例六】“学慧网”不过包退班虚假宣传 用户投诉诱导购买增值服务

10月12日，福建省的赵先生向“电诉宝”反映称他于2021年4月在学慧网人员诱导下报考转本连读，缴费10800元，首次缴费1080元贷款期限一年，每月费用810元。

2021年7月又被推荐一个包拿毕业证的增值服务，叫不过包退班，缴费10000元，赵先生称后期发现他们属于虚假宣传，考试完全还是靠自己，根本就达不到他们所说的包拿毕业证，就算考试考过去了也完全跟他这个服务没有一点关系，完全属于诱导消费者购买他们的培训服务以及增值服务，现在想退款都完全没办法，12315也打了根本解决不了。

### 【案例七】“双减”下“沪江网校”修改上课时间造不便 家长退款被为难

10月19日，山西省的刘女士向“电诉宝”反映称她于2020年12月14日购买沪江网校新麦教育1v1定制课程，上的是新概念联报课，花费20134元。2021年9月开始，国家双减政策不让周末和假期上课，于是他们开始改为周一到周五晚上上课。但是孩子进入初中后根本抽不出时间来上课，于是自己要求退课，但是沪江网校以不符合退课要求故意为难。

刘女士表示双减政策造成的变动，难道属于家长违约吗？难道退课不应该吗？刘女士对此怀疑沪江网校接下来的生存能力，她称如果这点费用都不给退，万一哪一天公司撑不下去，家长去哪找人？刘女士目前的诉求是把未上课的钱退还。

### 【案例八】“环球网校”被指保过班 临近考试微信被销售老师删除

10月19日，辽宁省的盛先生向“电诉宝”投诉称他于2021年4月，在北京环球网校售课老师的诱导下，购买了一级造价工程师和一级消防工程师一次性保

过班课程，网校宣传承诺有内部输送班，可以跟着密训课程一次性保过，今年即可拿到证书，共计花费 28600 元（订单号 1：2021042520084898246530；订单号 2：2021040716310254957390）。

盛先生称临近考试，所有真相都浮出水面，承诺的保过课程没有，就连当初的销售老师也将自己微信删除了，人间蒸发，与环球网校多次协商退费无果。

### 【案例九】“深海教育”被指宣传与实际对接机构不一致 退费被无视

10 月 26 日，青海省的冯女士向“电诉宝”反映称她于 2021 年 6 月 26 日在京东深海云教育专营店购买人力资源管理师中级 HRM 炼成班，出现退费难问题，侵害了消费权益。

冯女士表示自己的诉求是：1、深海教育通过抖音平台获取到自己的微信号，通过各种夸大的宣传极力诱导购买了课程，在沟通过程中一直出示的公司资质证明都是北京深海教育的相关证件，购买到课程以后又成了济南的机构与自己对接，对此初次感受到了被欺骗。

2、自己是一名校外培训机构的负责人，于今年 7 月由于受到双减政策影响，学校出现了生死存亡的问题，届时（2021 年 8 月 6 日）与深海教育工作人员提出了无暇顾及课程，希望退费的问题，对方拒绝了接听电话。（2021 年 8 月 21 日）再次向深海教育工作人员提出退费问题，再次以霸王条款拒绝退款，（2021 年 10 月 24 日）又一次提出退费，机构人员以转接售后为由就无视退费问题。

### 【案例十】“众趣教育”被指让隐瞒在校学生身份进行贷款

10 月 27 日，河南省的李女士向“电诉宝”投诉称，2021 年 9 月 15 日众趣教育苏苏老师一直很热情的介绍他们的机构有多好，学了之后会有多大收入，课程内容却没说清楚，李女士表示自己没有钱，他说他们那里有合作的平台可以先学后还，没和自己说是贷款平台，要李女士和那个贷款平台的说自己不是学生。

李女士称先办理的贷款，才给的合同，但是退课的什么事情和课程老师什么的都没有说清楚，给自己合同时名字已经在合同上了，相当于合同什么的都弄好了，现在要退课，他们就有答没理的。李女士表示他们合同上说老师随时解答，

但是有时候一都不一定见到他们回答，还要自己支付四千多违约金，李女士询问诱导自己贷款这事怎么说，他们就一直避重就轻说合同，给他们客服打电话打了几天都无人接听。

### 【案例十一】学员痛诉“学慧网”欺骗诱导签合同退款难

11月3日，北京市的王女士向“电诉宝”投诉称她于2021年8月17日16:34分报名并全额缴费《学慧网网络课程培训》7400元，当晚20:49分发现课程内容与微信沟通老师所说严重不符，当时与老师表达了想要退费的想法，老师避重就轻答非所问爱搭不理，让找APP在线班主任，后来发现所谓的班主任是机器人。之后老师不回微信联系不上，官方的电话也一直都是打不通的状态，座机也是一直占线。

王女士表示从报名缴费到填写申请退费仅四个小时的时间，被告知退费要扣除15%的新生注册费，因为课程多项内容与签约前老师所承诺的完全不符、后期的服务态度、没有办法正常的去学习等原因不得不选择退费，学慧网以欺骗诱导的手段签订合同，让学员先交费才能签合同的行为可恶之至。

### 【案例十二】家长称“51talk”周末课程改周中 不上也扣款

11月3日，山东省的来女士向“电诉宝”投诉称她于2021年4月18日在51talk少年英语购买了4800元的网络外交英语课程，后由于教育政策改变，网络课程节假日及周末都无法上课，而周一至周五孩子时间比较紧张，作业都无暇顾及，很没时间上网络课程。51talk限定每月必须上够10节课，上不够也扣10节课费用。

于是申请退费，结果客服电话一直没人接听，在线客服联系不上，只有称班主任的，说可以退费，但是必须联系客服。又多次联系客服实在无果，让等处理等了好多天也没动静，来女士要求退还剩余课时的费用即可。

### 【案例十三】想退随时退？用户反映“帮考网”承诺不履行

11月7日，河南省的杨先生向“电诉宝”投诉称他于2021年4月在帮考网购买价值3990元一级消防注册普通班课程，2021年7月左右帮考网一位郭老师不

断宣传价值 15810 一级消防私教班，总价 19800 元而且承诺想退费的时候随时退费，杨先生称就怕对方以后按合同来，还专门强调这个问题，还是承诺给退费，随后问普通班费用，这位郭老师说交全款就核算在里面，交定金退的时候按比例退，私教班 90%的退款，普通班 70%的退款，有了她的承诺自己才报的私教班。

杨先生称今年由于考试取消了，自己要求退费，结果他们说没达到他们的要求要按照协议来，但是协议都是偏向他们自己的霸王条款，自从开了私教班，自己普通班的课程停了，网页登不上了，班主任也不管不问了，退费时又给分的挺清，杨先生表示自己的诉求是：按照承诺私教班定金按 90%退费，普通班按 70%退费。

#### 【案例十四】“掌门 1 对 1”被指近 5 万元学费退费无进展

11 月 8 日，浙江省的高女士向“电诉宝”投诉称她于 2020 年 8 月 10 日为女儿购买初二升初三双科 120 节课程共计金额 14817.6 元（截止投诉日尚余 39 节课，折金额 4815.72 元）；另于 2020 年 11 月 30 日购买初三五科 360 节课程共计金额 47363.4 元（截止投诉日尚余 360 节课，课程金额 47363.4 元均未消费），订单号，以上已交费未消费课程金额合计为 52179.12 元。

高女士表示 2021 年 9 月前上课均为正常状态，2021 年 9 月开始至 2021 年 10 月期间已无法联系上班主任及授课老师，官网客服电话也无人接听，于 2021 年 11 月 5 日在其官网启动了退费申请程序，目前无任何进展，无法联系到相关工作人员。自己于 2021 年 11 月 8 日前往位于上海的工商登记地址，物业称该公司早已于两个月前就已搬迁跑路，遂于 2021 年 11 月 8 日当于前往上海市公安局宝山分司杨行派出所进行了报案。

#### 【案例十五】“常青藤爸爸”被指虚假宣传 打卡返现客服打太极无处理

11 月 12 日，江西省的王女士向“电诉宝”投诉称她在常青藤爸爸 app 购买 199 元的打卡返现 0 元学课程，10 月 26 日按照要求完成打卡，联系客服返现，说的让自己等一等，5 个工作日处理完成。王女士称等了半个月还未处理，并且客服也不给出明确处理时间，只会给消费者打太极，并不做出任何实际性回复。

王女士表示常青藤爸爸作为教育机构广告虚假宣传诱骗消费者消费，不守信用，自己的诉求是尽快处理返现 199 元，并且双减政策出台这么长时间，他们还大肆宣传英语、语文这些学科类课程，尤其还给学龄前儿童售卖。

### 【案例十六】“大塘小鱼”被指无法正常上课 客服电话打不通

11 月 13 日，江苏省的荣女士向“电诉宝”投诉称她于 2019 年 5 月购买新东方旗下大塘小鱼全能宝宝（6 年课程，直播课后 3 年内免费观看）及 AI1 对 1（终身免费观看）课程，总计 6078.51 元。2021 年 11 月登陆网站、app 发现查询不到购买课程，网页一直显示加载中，无法正常上课。荣女士称官方客服电话永远无法接通，之前微信加的老师也没有任何回应，现荣女士的要求为大塘小鱼退还费用 6078.51 元。

### 【案例十七】“兴为网校”被指对接老师虚假宣传师资退款被拒

11 月 16 日，河南省的冯先生向“电诉宝”投诉称他于 2021 年 8 月 27 日，通过网络支付向北京兴为科技集团有限公司支付 18500 元，为妻子购买医学考研 1 对 1 网络课程。根据对接老师承诺，可提供考研对应院校老师授课。付款签订合同后，对方并不能如约提供对应院校老师的授课服务，自己要求退款，对接老师声称原约定的院校今年没有授课老师，要自己妻子调换其他院校老师进行学习，且根据兴为公司规定不能退款。

冯先生随后便拨打兴为科技客服电话 4006920066，客服称已将反馈情况推送对应对接老师，需要 15 个工作日给予回复。10 月 25 日兴为教育工作人员打电话称需要了解情况，并向冯先生妻子索要对接老师沟通的截图、录音证据，并未对不能按约履行义务做出解释，未对退款事项进行回应。冯先生就此对方不能履行事前约定，积极回复售后问题，要求北京兴为科技集团有限公司全额退还 18500 元并支付相应的经济损失，并对对接老师虚假宣传公司业务要求整改并处罚。

### 【案例十八】“赛优教育”被指售后态度恶劣 无沟通退款被拒

11 月 17 日，河北省的王女士向“电诉宝”投诉称她于 20 年 7 月 16 日买的

赛优教育的教师资格证的课程，从买课到现在一直没有看过该课程。因为疫情的原因，去年 12 月份的时候就提过一次退费，当时的销售和售后就以各种理由推脱，不给退费。今年由于政府出台了双减政策，培训机构大量倒闭，自己已经不从事教育行业了，所以也不需要考这个证了，今年也一直没有观看购买的课程。

王女士称今年第一次提出要退费是在 10 月 28 日，当天的销售说是可以换成学历提升或者是心理咨询师证，因为用不到所以马上拒绝了，他们就说那就得需要对接售后人员。在这期间，他们机构的人在整個沟通的过程中只有一句话：帮对接售后人员，1-3 个工作日联系。但今到了 11 月 9 日整整过去 13 天，都没人联系。期间又找了一次他们的销售和软件平台的客服，到今天为止还一直没有人联系。

#### **【案例十九】“众趣教育”被指课程质量差强人意 退款需支付高额违约金**

11 月 18 日，河北省的李先生向“电诉宝”投诉称他于 2021 年 7 月 26 日在微信上购买了众趣教育旗下么达日语的日语课程，并且在机构老师的诱导下签订了分期付款合同，可是课程的质量却一言难尽。李先生称询问机构是否是录播课的时候，他们含糊其辞，并不直接说明，使自己误认为课程是以直播的方式进行。课程开始的时候，的确如他们所说，课下有人进行辅导，可一个月过后。就开始更换老师，并且态度十分冷淡，时常爱答不理的，拖延学习的进度。

李先生表述称签订合同时，上面清楚写明：全部课程以归属自己个人所有，但现在仍然需要机构方进行解锁。在自己要求终止合同时，机构方要求支付高额违约金和服务费。试问机构方违约在先，自己又有什么责任去履行这份“霸王条款”？李先生目前的诉求是解除这份合同，退还所缴纳的学费。

#### **【案例二十】“平安好学”被指退款专员态度恶劣拒绝退款**

11 月 20 日，江苏省的马女士向“电诉宝”投诉称她于 2020 年 3 月 5 日在 tutorABC（后改名为平安好学英语）上购买了一份价值 30970 元的在线教育课程，并在销售人员的引导下在百度有钱花的平台上贷款消费。现在课程很久没有更新了，课程中的内容质量不行，外教的能力也有问题。有的老师中途停止授课，该讲的内容也不讲，导致自己想退款。

马女士表述后来于 2021 年 9 月 1 号电话告知想终止合同，其客服人员回应称有退款专员会回电话，但一直没有接到这个电话。在 9 月 3 号又打了一次，其退款专员在 9 月 8 号回复了电话，但电话过程中态度不好，一直拒绝退款。其退款人员还以其公司资金紧张为理由拒绝退款，但当初签合同同时销售人员承诺可以随时退款，签合同同时承诺的返现也没有被他们单方面取消掉。

在其 APP 中在线客服中发出申请，也没有任何人回复。其销售人员承诺的话一句也没有用，并且所有签订的合约都是单方免责的格式条款，只规定了消费者的责任，以及商家的权益，完全不考虑消费者的情况与权益，例如没有客观理由或不可抗拒事由就不允许退款，马女士表示这是霸王条款。

### 【案例二十一】“51Talk 无忧英语”被指霸王条款 孩子无法上课每月最低消费却在扣款

12 月 1 日，河北省的侯女士向“电诉宝”投诉称她于 2019 年分两次购买 51tslk 课程，双减政策实施后，51talk 在周六日不能上课，每月最低消费课时政策却不变，且 51talk 单方面修改合同条款。

侯女士表示自己的孩子周一到周五住宿，只有周六日有时间上课，多次要求退费 51talk 不予解决，且暗示自己主动将课程转为成人课程，违规让孩子上成人课程，自己没有同意。侯女士称不能上课，还要眼睁睁看着课程被扣，投诉 51talk 的霸王条款，要求 51talk 将剩余的 31 节课程全额退款。

### 【案例二十二】“潭州教育”被指虚假宣传直播变录播 售后退款打太极

12 月 1 日，河北省的王女士向“电诉宝”投诉称 2020 年底在微信小程序发现潭州所开的课程，由于对原画感兴趣就花一块钱买了试听课，后来被饥饿营销的手法缴费 9980 元，实际上的互动式直播和录播都不是主讲老师发言，而是助教。后来班级推销证书 680 元，本来只是有这种想法的但被班主任天天催款最后购买。王女士称课程进度很快，作业超难度，让人无法适应。后续售后退款一直扯皮打太极，自己明确要求退款，班主任只说换班。

王女士表示潭州利用学生的求学心理，饥饿营销，营造机不可失的氛围，只

给 8 个名额(每个人说的不同),先预付 200,紧接着就催你付款,诱导学生分期,选择全部课程。本身在 b 站宣传的是直播课,体验课并未告知是录播,缴费之后才告知是录播加解答课的形式,上课质量不行,付费前说的是 4 个老师,实际只有一个真人老师,而且极不稳定,2 个月不到换了 3 个,上课也有时候不在,解答课也并不是定期都上。学习内容节奏太快,没有给学生充足的时间理解,给人赶紧上完赶紧交差的感觉。解答课也不能解决所有学生的提问,作业也没有批改。售后服务差,申请售后长时间无人理会,申请退款时也遮遮掩掩,电话联系也只是说联系班主任并没有具体时间回复。

### 【案例二十三】“小叶子智能陪练”被指退款问题多 用户反映重复扣费多扣费

12 月 2 日,河北省的杨女士向“电诉宝”投诉称她于 7 月 31 日在小叶子北京科技有限公司购买 10199 元的课时包,当时承诺可以退款,原课时包 120 节课,上了 13 节课,应该退还 9094.13 元,但是却多扣了 20 节课和 73 块钱,也就是只退了我 8429.19 元。联系客服一直不说是是什么原因扣款。就说是赠课被扣了,可是自己都没上赠课。

杨女士表示在 9 月 1 日,又购买了一个 9999 的课时包,当时客服说用新账户上课不会影响扣费。新账户一直再扣课,现在突然说自己上了旧账号的课程,旧账户一直就没上过,相当于新账户和旧账户同时扣款。重复扣了两次。

原来做宣传的时候客服承诺说退款不会影响魔法石,现在又突然说公司规定退款不让用魔法石,原来承诺每周有四节赠课,现在也变成了两节,难道公司可以随意更改条款吗?杨女士表示很多家长都是因为赠课才上的这个课程,现在突然不赠课了,属于欺诈。

### 【案例二十四】“常青藤爸爸”被指打卡久久未返现 客服电话无人接听

12 月 2 日,辽宁省的陈女士向“电诉宝”投诉称她在 2021 年 8 月 22 日在习惯熊小程序买了常青藤爸爸的英文逻辑表达课程,说好的完成打卡任务返还购课钱 199 元,好不容易完成了打卡,申请提现却以各种理由不给提。image.png (注:图为王女士提供)陈女士称常青藤爸爸一开始说 30 个工作日内到账,过

了三个月也没有到账，又说更新系统 11 月 30 号可以提现，12 月了还是不给提现。现在又排队返现，自己排到七千六百多名，每天人数也不见减少。

陈女士表示排队号应该都是假的，找卖课习惯熊平台，平台让联系常青藤爸爸，常爸客服电话一直无人接听，在线客服每次都是敷衍，不给返现就应退款给自己。

### 【案例二十五】“帮考网”被指先缴费后签合同 虚假宣传保证性承诺

12 月 2 日，山东省的梁女士向“电诉宝”投诉称在 2020 年 12 月 23 日，帮考网一位姓王的工作人员联系自己，让升级报名私教班，并诱导办理分期补齐 19800 元，缴费后才让签订合同。今年 11 月底考试没过，打算办理退费，帮考网告知不符合退费条件，现在申请退费并投诉帮考网虚假宣传、欺诈消费者，具体内容如下：

1、发布虚假广告，帮考网工作人员多次在朋友圈发布广告称其“通过率高达 90%多，一年过六科，不过退费”等明示或暗示性的保证性承诺，并经常发布学员一次性通过六科的截图和故事，来欺骗诱导消费者；

2、虚假宣传，欺诈消费者，帮考网欺诈消费者说有取证指标，可以一年过六科，有内部资料 AB 卷，并暗示有相关出题专家押题，不过退费，让放心报班；

3、先交费后让签合同，并且合同全是霸王条款和格式条款，合同内容和之前承诺不一样，避重就轻，关于与消费者利益有重大利害关系的如退费条款，并无显著方式进行提示，更无说明，未尽到提示说明义务，其内容应为无效，现在帮考网拿着合同来说不符合退费条件拒不退费。

梁女士表示帮考网虚假宣传，导致自己考试不通过且耽误自己的考试时限，严重侵害自己的合法权益。对此，帮考网工作人员向“电诉宝”千篇一律、机械反馈称：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。

### 【案例二十六】“深海教育”被指夸大宣传诱导购买课程

12 月 6 日，河北省的李女士向“电诉宝”投诉称她于 2020 年 9 月 22 日和

2021年8月9日购买人力炼成班和加强班之前并没有接触，所以介绍人力资源说不过包退费，而且很适合宝妈学习。最后一次跨级考试，当时可以帮忙注册抢老生学籍占名额，就可以报考客服说最后可没时间听课也以通过刷题和密卷能通过，今年8月又有老师联系说这个加强班学习更能顺利通过，且有押题密卷保证通过为确保万无一失。

李女士称又报名加强班后发现两个班级课程基本一样没有特殊性，而且今年参加考试，有人力同学说直接自己报考就可以其他都不用，觉得自己上了当。两个班级都说有密卷，但是事实是考试前期各种问老师要题都说要等，最后才给两个班级题都一样，没差别，期间还有老师让报名最后冲刺班。

李女士表示深海教育夸大宣传，极力诱导购买课程，沟通中也出现了资质机构证明，事实是两次报名都不一样，一个深海教育，一个深海云，而且课程考题基本一致对次觉得受骗。其次不需要抢占名额不需要注册学籍，完全可以自己报名缴费说不过全额退，并没有明确告诉退课协议条款，联系客服说就算不通过也不是全额退款，而且有一系列协议觉得是霸王条款和售前宣传不一致升班以后密卷并和考题相差十万八千里，有不实宣传。

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，深海教育工作人员机械、千篇一律地向“电诉宝”发来反馈称：已经收到用户的反馈，这边将第一时间发给客服相关部门，一切问题客服人员都会解决。

### 【案例二十七】“沪江网校”被指存格式条款 以超过15日为由拒绝退课

12月7日，广西壮族自治区的梁先生向“电诉宝”投诉称他在平台沪江网校购买了日语零基础直达N1【畅学全能班】现金奖励版课程，订单价格8111.04元。上课过程中发现课程质量不好决定退课，但沪江以超过15日为由不予退课。

梁先生表示自己向沪江购买了课程，通过优学宝分期的方式支付了课程的费用，沪江则提供约定数量的课程培训服务。双方之间成立教育培训合同关系。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。

### 【案例二十八】“大塘小鱼”课件无法观看 各种渠道联系不到工作人员

12 月 7 日，福建省的邱女士向“电诉宝”投诉称她于 2020 年 1 月 14 日开始在大塘小鱼购买“全能宝宝”课程，花费 469.04 元。后于 2020 年 2 月 18 日开始补差价购买了的北大妈妈和哈佛妈妈图书包，分两笔支付，一笔是在京东白条分期 12 期，每期还款 416.67，小计 5000 元。另一笔为支付宝支付 9462 元。小计 14462 元。

邱女士称售后夸大其词承诺持续更新提分课，满足 0-12 岁所有科目及课外学习内容。可现在不管是手机、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。邱女士表示自己的诉求就是退还所有学费，总计金额 14462 元。购买的目的是能顺利学习，而不是在从未告知的情况下就销声匿迹，毫无信用可言。

### 【案例二十九】“一只船教育”被指招生老师清楚不符报名条件 仍诱导报名退款遭拒绝

12 月 9 日，河南省的常先生向“电诉宝”投诉称他于 20 年 12 月份报了一只船教育，报名之前各种忽悠，称可以挂靠很多钱，比工资高多了，挂靠风险只字未提，报名之后且对学员不闻不问，在学员提出退款后又恶语相向。常先生称自己在知道证书挂靠违法，报名条件不达标的情况下申请退款，遭到一只船教育拒绝。

常先生表示北京一只船教育机构疑有以下两个欺骗行为：第一，北京一只船教育招生老师多次跟学员提到，拿到证书后推荐挂靠单位，并且有可观的挂靠费，后来了解到，国家是不允许此类证书挂靠的；第二，招生老师在清楚本人条件不符合报考情况下，仍多次跟自己保证报考没问题，引诱本人购买课程签订合同。取得非消防工程专业学历的，必须从事安全消防工作 6 年，才能参加报考，

而自己从来没有从事过安全消防类的工作经验。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，“一只船教育”的工作人员机械、千篇一律地向“电诉宝”发来反馈称：用户的诉求我们已收到，会及时对接，售后工作人员将于五个工作日内联系用户，请保持电话畅通。

### 【案例三十】“赛优教育”被指诱导消费与报名所说不符

12月17日，河北省的张女士向“电诉宝”投诉称她于8月27日在快手电商平台购买1元教资课程，在试听课过程中消费2580元购买教师资格证考试课程，在交费过程时告我97%的通过率，2年之内都可以学习，一直到拿证不在交任何费用，到正式上课任教老师更换，再交费是并没有说会换老师。

张女士表示课过程中说知识点掌握不好的可以找老师找补救方法，但是在提出问题并没有给出具体的补救方式方法，还以快到考试了老师太忙为理由回复。在提出作文不会立意的问题时，并没有给出解决方法或建议，商家只是诱导消费方式让交vip课程费用。现在想更换其他课程，又提出让补费用。张女士认为赛优教育诱导消费，与报名时所说不符合，侵犯了自己的个人财产权，投诉返回所有费用。

## 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者权益维护，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。

电诉宝  
315.100EC.CN  
电商维权直通车

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

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

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。



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《2021 年 Q4 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1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) )

(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)

