

# 2021年Q3

## 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：2021年10月19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	4
(四) 投诉金额区间分布	5
<b>三、消费评级数据及投诉案例</b>	<b>17</b>
(一) 零售电商	17
(二) 生活服务电商	26
(二) 在线教育	37
<b>四、关于我们</b>	<b>51</b>
(一) 关于电诉宝	44
(二) 关于网经社	47

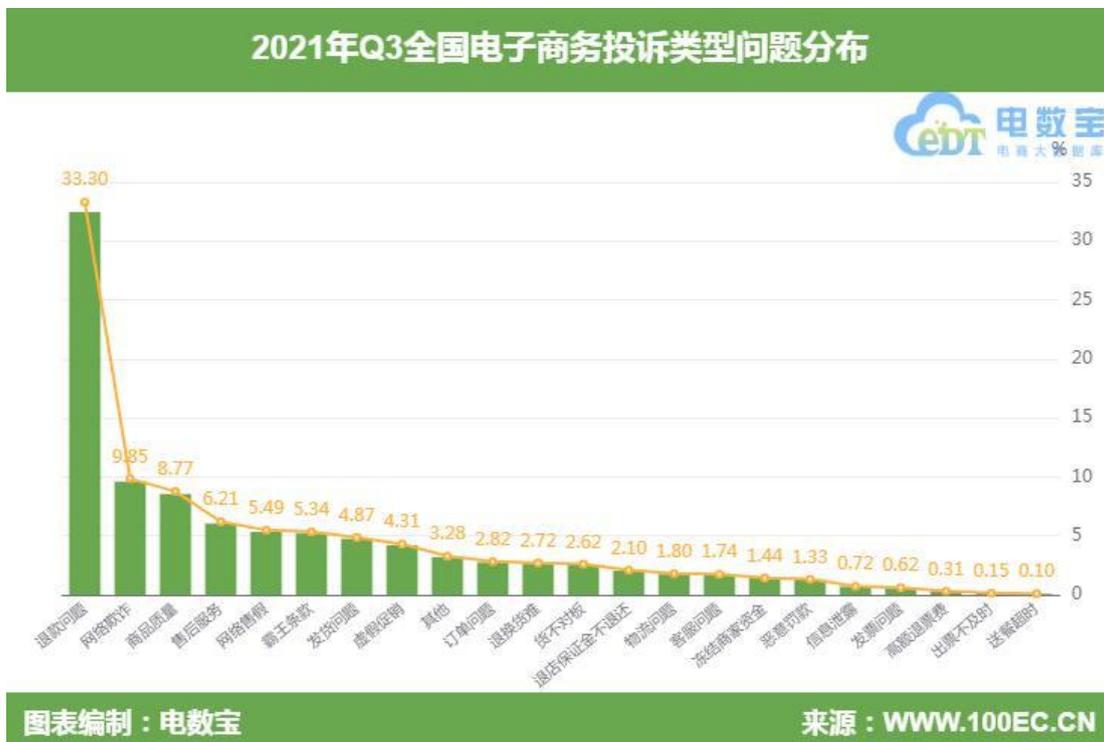
## 一、报告摘要

10月19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Q3受理的全国476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Q3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）等领域。报告公布了《2021年Q3全国电商投诉榜》、Q3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



据“电诉宝”显示，2021年Q3全国网购用户投诉问题类型排名前十的依次为：退款问题（33.3%）、网络诈骗（9.85%）、商品质量（8.77%）、售后服务

(6.21%)、网络售假 (5.49%)、霸王条款 (5.34%)、发货问题 (4.87%)、虚假促销 (4.31%)、其它 (3.28%)、订单问题 (2.82%)、退换货难 (2.72%)。

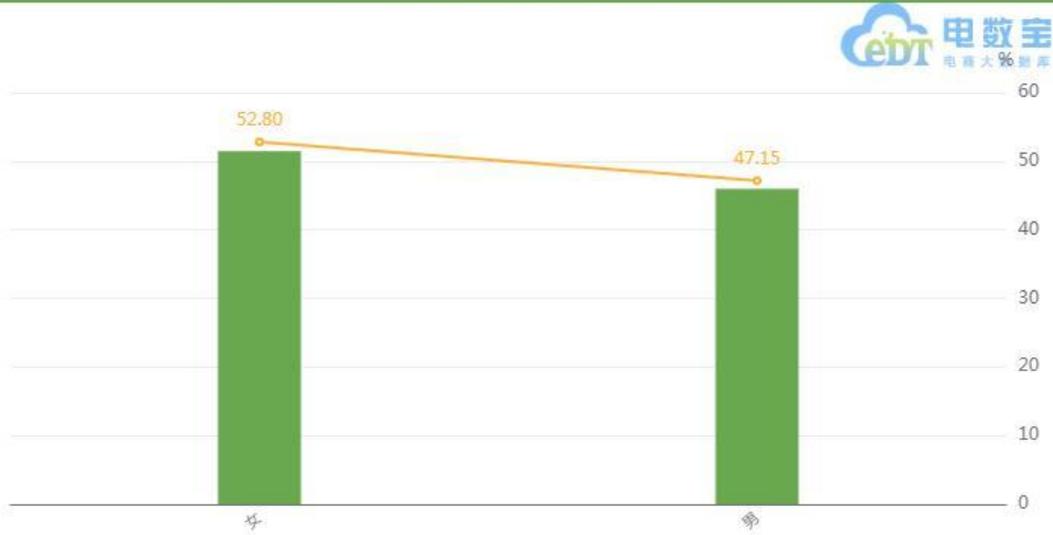
## (二) 投诉地区分布



Q3“电诉宝”受理投诉用户聚集地区 TOP20 依次为广东省、江苏省、浙江省、上海市、山东省、北京市、四川省、湖北省、福建省、河南省、河北省、安徽省、辽宁省、湖南省、云南省、陕西省、江西省、贵州省、山西省。

## (三) 投诉用户性别分布

### 2021年Q3全国电子商务投诉性别分布



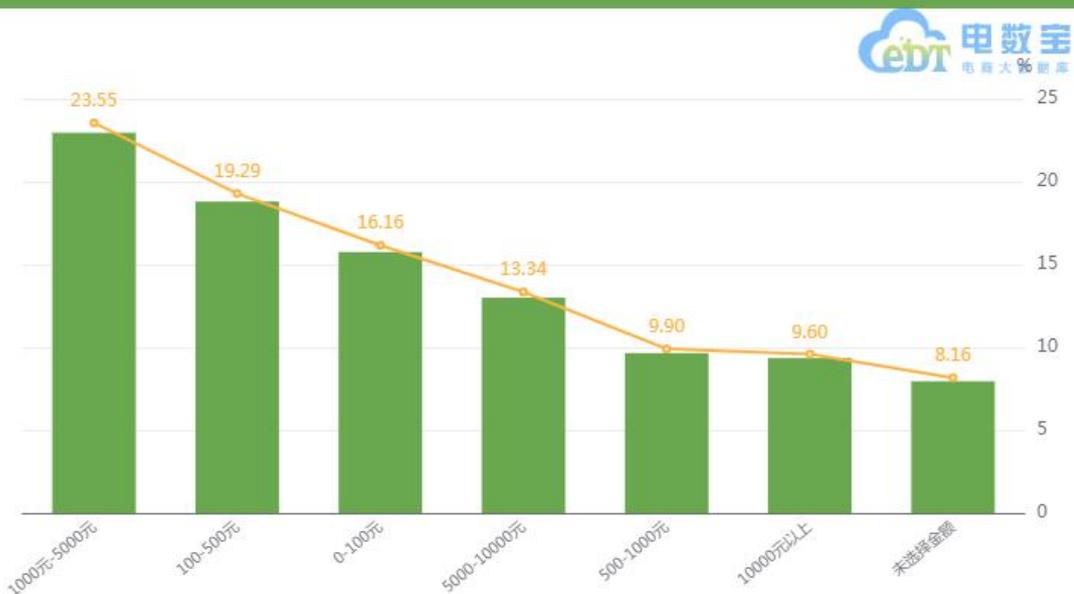
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，Q3 女性用户投诉比例为 52.8%，男性用户投诉比例为 47.15%。

#### （四）投诉金额区间分布

### 2021年Q3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，Q3 投诉金额分布主要集中在 1000-5000 元（23.55%）、100-500 元（19.29%）、0-100 元（16.16%）、5000-10000 元（13.34%）、500-1000 元（9.9%）、10000 元以上（9.6%）、未选择金额（8.16%）。

### **三、消费评级数据及投诉案例**

#### **（一）零售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  
 生活服务电商  
 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：  
 2021  
 第三季度

1	拼多多	2	淘宝	3	京东	4	天猫
5	寺库	6	抖音	7	熊猫生活	8	闲鱼
9	唯品会	10	苏宁易购	11	微店	12	店宝宝
13	贝贝(贝店)	14	有赞	15	微拍堂	16	转转
17	海豚家	18	当当	19	快手	20	交易猫
21	小红书	22	红布林	23	考拉海购	24	橙心优选
25	洋码头	26	途虎养车	27	杂志云	28	蘑菇街
29	中粮我买网	30	易果生鲜	31	叮咚买菜	32	全球速卖通
33	海狐海淘	34	百丽优购	35	孩子王	36	绿森商城
37	网易严选	38	别样	39	德国w家	40	金鹰购
41	鲁班到家	42	i百联	43	小米有品	44	年丰大当家
45	德国BA保镖商城	46	卷皮	47	小米商城	48	丝芙兰
49	国美	50	微盟	51	艾司博讯	52	找靓机
53	Feelunique	54	亚马逊	55	京东到家	56	山姆会员商店
57	耐克app	58	天猫国际	59	美乐乐家具网	60	微薄利
61	艺狐在线	62	杂志猫	63	三星网上商城	64	孔夫子旧书网
65	苹果	66	一件	67	屈臣氏	68	55海淘
69	网商园	70	杂志网	71	本来生活	72	一品威客
73	华为商城	74	86daigou	75	英超海淘	76	海淘1号
77	达令家	78	86mall	79	冰冰购	80	海淘app
81	东方全球购	82	全球时刻	83	迷橙	84	丰巢特惠商城
85	衣联网	86	淘集集	87	Flowerplus花加	88	百盛商城
89	蜂雷	90	只二	91	百度开心购	92	好药师
93	永辉超市	94	Buyee	95	手游交易	96	智慧家选
97	panli代购	98	良品铺子	99	MAC小程序	100	锦鲤好物

(以上为投诉量排行榜)

据“电数宝”电商大数据库(DATA.100EC.CN)显示，2021年Q3全国零售

电商消费评级榜中途虎养车、唯品会、当当、洋码头、微拍堂、小红书、红布林、海豚家、京东、蘑菇街获“建议下单”评级；寺库、有赞、抖音、熊猫生活获“谨慎下单”评级；转转、苏宁易购、快手、店宝宝、考拉海购、中粮我买网获“不建议下单”评级；淘宝、天猫、闲鱼、微店、交易猫、橙心优选、叮咚买菜、全球速卖通、杂志云、易果生鲜获“不予评级”。

2021年Q3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	途虎养车	100.00%	1.000	9.333	0.987	建议下单
2	唯品会	111.43%	0.931	5.000	0.947	建议下单
3	当当	100.00%	1.000	6.667	0.940	建议下单
4	洋码头	90.00%	0.860	8.000	0.868	建议下单
5	微拍堂	100.00%	1.000	2.000	0.860	建议下单
5	小红书	100.00%	1.000	2.000	0.860	建议下单
5	红布林	100.00%	0.883	4.000	0.860	建议下单
8	海豚家	100.00%	0.907	2.000	0.832	建议下单
9	京东	124.18%	0.352	2.000	0.786	建议下单
10	蘑菇街	100.00%	0.700	2.000	0.770	建议下单
11	贝贝(贝店)	105.26%	0.579	2.000	0.760	建议下单
12	寺库	94.92%	0.532	4.667	0.741	谨慎下单
13	有赞	100.00%	0.600	2.000	0.740	谨慎下单
14	抖音	79.25%	0.347	8.667	0.674	谨慎下单
15	熊猫生活	40.91%	0.223	10.000	0.471	谨慎下单
16	拼多多	39.12%	0.173	3.412	0.332	不建议下单
17	转转	29.41%	0.176	0.000	0.200	不建议下单
18	苏宁易购	22.22%	0.222	0.000	0.178	不建议下单
19	快手	15.38%	0.154	0.000	0.123	不建议下单
20	店宝宝	5.00%	0.050	0.000	0.040	不建议下单
21	淘宝	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
21	天猫	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
21	闲鱼	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
21	微店	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
21	交易猫	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
21	考拉海购	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
21	橙心优选	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
21	叮咚买菜	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
21	全球速卖通	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
21	杂志云	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
21	易果生鲜	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
21	中粮我买网	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单

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：平台移交给电诉宝用户投诉，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0.5，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. 评级得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)。对未入驻或未获得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非线上业务有直接关联，故投诉量不列入评级统计范围。  
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，涉及有赞、寺库、红布林、易果生鲜、转转、贝贝、店宝宝、微拍堂、洋码头、每日优鲜、分期乐、玩物得志、微店、网易严选、当当、孩子王、天天鉴宝、叮咚买菜、波奇宠物、转转、找靓机等。

2021年Q3零售电商典型投诉案例		
投诉时间	投诉平台	投诉案例
7月12日	有赞	“有赞”平台和课后还有收费 用户申请退款遭商家拒绝
7月16日	SECCO	“寺库”货物清关时间“遥遥无期”？
7月16日	PLUM 红布林	“红布林”买包两角被损 商家回应系“小瑕疵”引顾客不满
7月16日	易果生鲜	“易果生鲜”涉嫌拒退用户余额
7月17日	转转	“转转”货物逾期未到 用户申请退款遭商家拒绝
7月18日	贝贝	“贝贝”被指涉嫌拒退保证金 店铺入驻容易退费难
7月22日	店宝宝	“店宝宝”霸王条款？商家投诉虚假店铺 退款难
7月32日	微拍堂	“微拍堂”被指“霸王条款” 用户投诉乱扣货款及保证金
7月26日	洋码头	“洋码头”被指诱导消费者办理会员卡后“强制消费”
7月31日	每日优鲜	“每日优鲜”被指“霸王条款” 用户投诉称：红包券未过期擅自解除使用权
8月6日	分期乐	霸王条款？“分期乐”被指要新App 取消万元免息金
8月11日	玩物得志	霸王条款？“玩物得志”被指货不对板 退款难
8月14日	微店	“微店”被指包庇商家售假 售后体验不佳
8月20日	SECCO	售后体验不佳？“寺库”被指久未发货 不予退款
8月21日	网易严选	虚假宣传？“网易严选”被指质量问题 拒退退款
8月21日	当当	跳皮球？“当当网”被指货不对板 售后服务差
8月23日	店宝宝	霸王条款？“店宝宝”被指虚假宣传 退款难
8月24日	分期乐	暴力催收？“分期乐”被指催收电话各种威胁家人
8月27日	孩子王	霸王条款？“孩子王”被指诱导消费
8月27日	鉴	“天天鉴宝”被指货不对板 退款难
9月3日	店	被指各种“冻结” 退款难
9月5日	微拍堂	被指商家售假 货不对板
9月6日	易果	被指关闭APP 原APP账号内的余额全部为0
9月6日	叮咚买菜	被指所购商品 久未收到
9月10日	值得买	被指利用法律漏洞 私自消费者定金
9月12日	以物换物	强买强卖？“红布林”被指虚假宣传 拒退退款
9月12日	玩物	被指未履行告知消费者应有的义务和责任
9月14日	洋码头	“被指下单后延期 久未收到商品
9月15日	转转	虚假促销？“转转”被指诱导消费 拒退退款
9月25日	找钢机	“强买强卖”“找钢机”被指未发货取消订单被拒

图表编制：电诉宝 数据来源：315.100EC.CN

### 【案例一】“有赞”平台购课后还有收费 用户申请退款遭商家拒绝

7月12日，江苏省的朱女士向“电诉宝”投诉称自己于2021年6月6日购买有赞商城(千禾嘉传开店)开店课程，付款至有赞，之前沟通说800元帮开店，帮运营，一直没有说后期有费用，加盟过后店开起来了，现在又要收运营费用。朱女士表示，自己直接说退款，不做了，在平台上申请退款了，商家拒绝退款，平台也处理不了。目前朱女士的诉求是退800元。

### 【案例二】“寺库”货物清关时间“遥遥无期”？

7月16日，辽宁省的朱先生向“电诉宝”投诉称自己于6月20日在寺库官

方平台下单一款 GUCCI 单肩斜跨包，商品页面显示法国货源，预计 15-20 个工作日内送达，订单金额 6509 人民币。自下单支付后，在随后的订单跟踪中查看，该商品就一直处于滞慢状态。28 日法国那边才将商品交到承运人百世快递手中，7 月 1 日百世才将商品发往巴黎航空港，又过两天即 3 日才从戴高乐机场离开法国，5 日航班抵达国内。朱先生表示，目前疫情期间，特别欧洲疫情较重，上述物流所耗时间本人比较认可。但自本月 5 日开始，订单跟踪信息显示，5 日航班到达国内，准备清关，之后一直遥遥无期。目前朱先生的诉求是该商品尽快送到自己手里并赔偿一定的损失。

### 【案例三】“红布林”买包两角破损 商家回应系“小瑕疵”引顾客不满

7 月 16 日，福建省的张女士向“电诉宝”投诉称自己于 7 月 11 日在红布林平台直播中下单一款 chanel jumbo 香奈儿包包，实付金额为 38653 元。订单号 26552750。自己于 2021 年 7 月 16 日收到货，当顺丰快递面验货后拒收。拒收原因是直播时告知没有瑕疵四角完好。但是实际收到货却有两个角有破皮。自己与红布林沟通，平台说只是小瑕疵不给退款。张女士认为自己并非吹毛求疵，只是无法接受刻意隐瞒。目前张女士的诉求是能够全额退款。

### 【案例四】“易果生鲜”涉嫌拒退用户余额

7 月 16 日，上海市的华先生向“电诉宝”投诉称自己于 2019 年 1 月购买了 500 元易果生鲜的储值卡，一次还没有用过，目前账户余额为 500 元。华先生表示，无法使用原因为易果生鲜的网上购物商城中成都成都区域的所有商品均已下架，已无货可买，切换定位到上海发现有 10 件以内的货品在主页面，点击购买发现均为无货状态。华先生还表示，自己联系客服数次沟通无果。目前华先生的诉求是平台能够把自己的余额退还自己。

### 【案例五】“转转”货物逾期未到 用户申请退款遭商家拒绝

7 月 17 日，海南省的吴先生向“电诉宝”投诉称自己于 7 月 14 日在转转合作平台购买二手手机 iPhone11，因物流更新太慢一直没到，同期买的产品已到两天了。吴先生表示，上面明明写着七天无理由退换，商品还没出厂家区域，自己申请退，商家一直不给退。吴先生认为是平台的问题才导致自己退款的，而且也

有七天无理由退货的规定，平台应该给自己退款。目前吴先生的诉求是退款。

### 【案例六】“贝贝”被指涉嫌拒退保证金 店铺入驻容易退费难

7月18日，江西省的黄先生向“电诉宝”投诉称自己于今年年初申请贝贝网退店并且申请退回保证金，但是到目前为止已经过去200天了，一直不退还保证金。黄先生还表示，商家热线也已经停机，人工客服也无法联系，到现在想咨询一下什么原因都没通道。目前黄先生的诉求是希望平台能够尽快退还自己的保证金。

### 【案例七】“店宝宝”霸王条款？商家投诉虚假促销 退款难

7月22日，安徽省的徐先生向“电诉宝”反映称自己通过广告下载他们的APP，加了官方微信后，一直给徐先生推送店宝宝产品多赚钱，收益多高，当时没钱还让徐先生贷款购买他们产品，徐先生购买后没有立马就签合同，他在第二天看到关于他们app的评论全是差评，徐先生感觉被骗了，第二天申请退款，他们第三天给徐先生答案只能退200元，徐先生投诉他们后又说一分钱都不能退了，目前已知处于等待处理中。

### 【案例八】“微拍堂”被指“霸王条款”用户投诉乱扣货款及保证金

7月23日，安徽省的董先生向“电诉宝”投诉称自己于23号，平台乱扣董先生货款和保证金，董先生讲述该拍品发出以前，就跟杭州微拍堂文化创意有限公司官方客服反映过上错货品方式，要求官方客服关闭该订单，官方让董先生自己去协商，随后董先生联系客户，客户不予理睬，随后董先生又向官方反映此事，官方客服告知：72小时不发货，买家可以申请退款，理由选择其他不算店里违约。董先生认为平台当时没有告知要罚款这个义务，如果告知我也不会出现这种情况，因此，要求杭州微拍堂文化创意有限公司退还费用。

### 【案例九】“洋码头”被指诱导消费者办理会员后“强制消费”

7月26日凌晨，陕西省的阿先生向“电诉宝”投诉称自己于26日在该平台选购商品，看到开通会员可以优惠，就开通了188员会员卡。协议写的0元开卡，结果付了188元。已开通不能退款。选购了58元CK商品，优惠了30元，实际

上自己开卡的 188 元里的钱。有 13 件礼盒选购兑换，7 天内不选购，不能再选购，存在利用消费者心理，强制消费行为。礼盒价值 48 元的商品，选购额外付款，抵自己开卡赠送的 20、30 元优惠券，省 88 元，价格就是 136 元。0.01 元商品，省 66 元，价格 66 元。0 元开卡，付 188 元，选购 136 元或 66 元的商品。实际价格也没有 188 元。多付了钱，却没有所说的，优惠。诱导、强制消费。选了 58 元商品，中途说价格错了，重选加价。退货，只退自己额外付的，优惠券不退（实际上自己的钱），就这样没了。平台、商家都不退。

### 【案例十】“每日优鲜”被指“霸王条款” 用户投诉称：红包券未过期 擅自停掉使用权

7 月 31 日，上海市的李女士向“电诉宝”反映称她于 2021 年 7 月 24 日邀请新用户下单购买每日优鲜平台产品，并赠送了满 59 减去 40 的券，结果 7 月 30 日过期也没有提醒，7 月 31 日准备使用时显示过期了，联系客服时表示红包券 15 天过期没办法补发，解决办法是让李女士继续邀请新用户，李女士强烈要求平台补发红包，因为才一周就过期了不符合平台客服来电提到的 15 天过期。

### 【案例十一】霸王条款？“分期乐”被指更新 App 取消万元免息金

8 月 6 日，广东省的洪先生向“电诉宝”投诉称自己于 3 月份，业务员小燕登门办理了 6 万元贷款分 18 期，其业务员在公司平台申请两笔 3 千加 7 千共一万元免息金，称 6 个月后提前还款，不用产生利息，为此，再三确认，有微信证据。

### 【案例十二】霸王条款？“玩物得志”被指货不对板 退款难

8 月 11 号，北京市的王先生向“电诉宝”投诉称自己平台购买金刚手串，本店铺有盲拍和直接拍卖形式销售金刚文玩，王先生当时购买时是卖家给单独找的金刚手串，看完后，单独发王先生的付款链接，之后就放到了盲盒里，没有拍卖，当王先生付款后，商家让扣 1 代表同意此单销售，当天就找客服人员不想要了，商家说不退不换，非让看看货，收到货后品种和质量商家说的完全不一样，不是当时说的品种，而且金刚用油泡过，王先生讲述有很大的油味，和商家协商想退货，商家拒绝退货，说平台规定不退不换，后面我申请客服介入，商家驳回售后，客服也一直推脱。

### 【案例十三】“微店”被指包庇商家售假 售后体验不佳

8月14日，湖北省的吴女士向“电诉宝”投诉称自己于2021年8月4日在微店App网店购买了一件衣服，购买后发现衣服与正版尺码不一样。吴女士要求退货，被商家告知此商品不支持7天无理由退款，商家并没有说明所有商品，而是部分商品。而且经过第三方平台鉴定为假冒商品。吴女士要求微店客服协商退款，感觉微商客服完全无视，与商家在沟通中都已经承认衣服是假货。但微店依旧判定说举证不足。

### 【案例十四】售后体验不佳？“寺库”被指久未发货 不予退款

8月20日，北京市的王女士向“电诉宝”投诉称自己于8月4日，购买了皮带，寺库不发货不退款，以系统升级为理由，占用客户资金流。我要求退款。

### 【案例十五】虚假宣传？“网易严选”被指质量问题 拒绝退款

8月21日，河北省的李先生向“电诉宝”投诉称自己于8月18日在网易严选购买了一款多功能料理锅，该商品支持质量问题退货。19日产品送到家后，李先生用该料理锅烧水，发现该产品无法正常使用，最大火30分钟水都没有沸腾，李先生立即联系客服，客服说温度达到200-230才会取消加热，李先生以质量有问题申请退货，客服说只能帮记录，48小时内会有专员电话过来。19日17点网易严选专员打电话过来，说该多功能料理锅烧不开水不属于质量问题，拒绝我退货。

### 【案例十六】踢皮球？“当当网”被指货不对板 售后服务差

8月21日，湖南省的张女士向“电诉宝”投诉称自己于7月22日在当当网购买了全套《就喜欢你看不惯我又干不掉我的样子》书籍，于7月25日收到后，直到8月11日晚才拆封，打开书后发现印刷极其不对，与之前看过的正版书有较大的差距，此时，怀疑当当售卖盗版书籍，随后张女士按照当当的要求寄往出版社鉴定，8月20日收到鉴定报告，出版社鉴定确认为盗版书籍，联系当当客服要张女士提供开箱视频，张女士不解，认为在这个过程中当当客服态度不友好，并且在线客服和电话客服一直踢皮球。

### 【案例十七】霸王条款？“店宝宝”被指虚假宣传 退款难

8月23日，河北省的王女士向“电诉宝”投诉称自己于8月11日，在店宝宝上花费1000元购买了入门版店铺，王女士认为宣传的情况与实际情况不符，在加入的时候，说的清清楚楚交过一次钱就不会再交钱，可是后来又跟王女士花18000购买代运营，随后，在王女士明确拒绝后，仍然继续让王女士加入代运营，他们以各种理由推脱，不予退款。

### 【案例十八】暴力催收？“分期乐”被指催收电话各种威胁家人

8月24日，顾先生与分期乐平台进行资金周转，借款6000元，利息高达三千元，顾先生讲述，因疫情影响，工作无法开展，无力偿还。但分期乐催收电话各种威胁家人，导致家庭已破裂。

### 【案例十九】霸王条款？“孩子王”被指误导消费

8月27日，江苏省的熊女士向“电诉宝”投诉称自己于8月16日，因孩子王送券在app购买12罐奶粉，结果券临期不通知，浪费了300元的券，花了3860元，熊女士要求退货，孩子王不退货，并且熊女士讲述孩子喝了一会拉稀，一会上火，客服只会抱歉，让熊女士出示医院证明，我实在无语。熊女士指出孩子王购买的产品多已有券为吸引力，然后临期不通知你去使用券，导致使用时才知道她们的返的余额红包也是有期限的，从来没有人告知。

### 【案例二十】“天天鉴宝”被指货不对板 退款难

8月27日，浙江省的宋女士向“电诉宝”反映称她于8月15日在天天鉴宝平台买了一个翡翠手镯。收到后发现手镯有裂，就联系商家希望退款。商家拒不同意。宋女士联系天天鉴宝官方客服让耐心等待。48小时后再次未给结果，一直拖延，也不解决问题。

### 【案例二十一】“店宝宝”被指各种“洗脑” 退款遭拒

9月3日，湖南省的尹女士向“电诉宝”投诉称自己于9月2日，通过广告链接下载可以0元开店的店宝宝，一进去就叫加微信，让尹女士说各种洗脑，教了钱，去到软件里又说要签合同，而且一进去就是签字，而不是条约，尹女士签的

是精英版，后面微信的导师打微信电话给让尹女士说有活动，只要再交 800，就是尊享版，尹女士交的是尊享版的钱，合同上说精英合同就作废，尹女士学习了感觉没用，希望能退款

### 【案例二十二】“微拍堂”被指商家售假 货不对板

9月5日，湖北省的冯先生向“电诉宝”投诉称，自己8月23日在微拍堂电商平台购买一颗绿松石龙珠，发送至微拍堂官方鉴定机构鉴定，鉴定结果是参数不符合绿松石标准，与商家描述不一致，机构不出证书，而店家描述是天然原矿绿松石，无水无油，并且承诺支持微拍堂鉴真阁官方鉴定，假一赔十，但是微拍堂官方客服却说，鉴定机构只是说无法鉴定，并没有说是假货，只可以退回冯的购货款。

### 【案例二十三】“易果生鲜”被指关闭 APP 原 APP 账号内的余额全部为 0

9月6日，上海市的方女士向“电诉宝”投诉称，易果生鲜关闭 APP 原 APP 账号内的余额全部为 0。新开设的易果生鲜公众号无法充值尚未使用的储值卡，导致大量储值卡无法使用，也不能退货。严重损害了消费者的合法权益。

### 【案例二十四】售后体验不佳？“叮咚买菜”被指所购商品 久未收到

9月6日，上海市的刘先生向“电诉宝”投诉称，自己于当日10点47分下了一个订单，订单金额 222.19，预约下午5点到5点半送。结果5点半之后，显示要8点才能送到。刘先生打叮咚买菜客服电话，投诉的电话从6点开始打，快7点钟才能打通。刘先生提交这个投诉单时，还没有任何叮咚买菜的回复，菜也还没送到。

### 【案例二十五】“波奇网”被指利用法律漏洞 私吞消费者定金

9月10日，江苏省的虞女士向“电诉宝”投诉称自己于9月5日在波奇网付15定金（15抵30），需要在9月9日使用。由于9月9日天气炎热，虞女士是户外工作者当天中暑了，所以一天都没有状态，忘记去付尾款。虞女士认为就算没有去付尾款，波奇网也不能私吞定金，没有参加抵扣活动，可以把钱转换成波奇网账号（之前有充值过）或者退还。虞女士联系人工客服，协商无果。

### 【案例二十六】强买强卖？“红布林”被指虚假宣传 拒绝退款

9月12日，上海市的李女士向“电诉宝”投诉称自己于9月9日，在红布林APP平台买了一个9.5成新的LV包。平台展示信息仅显示“产品轻微磨损、内里中度污渍”，没有展示产品存在的明显缺陷。9月12日李女士收到平台的包包后，发现包的两边明显不平整，表面也有褶皱，认为是次品（或A货）。李女士向商家客户联系，其拒绝退款。

### 【案例二十七】“玩物得志”被指未完全履行告知消费者应有的义务和责任

9月12日，安徽省的王先生向“电诉宝”投诉称自己于9月4日，在玩物得志电商平台（诗宁工作室）通过拍购购买了第四版人民币1980年2元的十连号（绿钻）裸币，选择了平台提供的先鉴别后发货的服务，并支付鉴定费用20元人民币整。王先生于2021年9月12日上午收到物品后发现只有其中一张纸币（众城）评价和入盒并证明其特殊性（绿钻），其他九张无法被证明其特殊性（绿钻），随王先生联系平台客服沟通，后平台客服电话沟通后中被告知，平台鉴定只对入盒（众城）评价的这张纸币能够保真和保证它的绿钻特性，对其他的九张纸币平台鉴定只能保真，而不能保证其纸币的绿钻的特殊性。王先生认为侵害了消费者应有知权权益，且没有做到完全告知消费者应有的知情权的义务和责任。

### 【案例二十八】“洋码头”被指下订单后超期 久未收到商品

9月14日，云南省的洪女士向“电诉宝”投诉称自己于7月26日，在洋码头平台下单购买了一只浪琴康卡斯系列的手表，因为是洪女士买给朋友的生日礼物，所以，洪女士询问了买手时间告知最快两周，中间也多次询问买手具体到货时间，买手都是告诉洪女士等待，但朋友的生日已经过了，截至9月14日我仍未收到洪女士的手表。

### 【案例二十九】虚假促销？“转转”被指误导消费 拒绝退机

9月15日，河南省的马先生向“电诉宝”投诉称自己于6月17日，在转转电商平台上购买苹果x，出现官方验机报告错误，马先生认为是误导消费者，马先生于前几日联系客服，说他们的验机报告有问题，经过协商，他们最终答应仅赔

偿马先生 80 元，而且不能退机。

### 【案例三十】 强买强卖？“找靓机”被指未发货取消订单被拒

9 月 25 日，云南省的苏先生向“电诉宝”投诉称，自己于 9 月 24 日，在找靓机 APP，购买 95 新华为 mate30 pro ,花费 3553 元，未发货时苏先生取消订单被客服拒绝。苏先生讲述商家以出库为由，不予处理。

## （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  
生活服务电商  
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  
第三季度

1	潭州教育	2	联联周边游	3	学慧网	4	走着瞧旅行
5	旅划算	6	美团	7	飞猪	8	爱订不订
9	侠侣亲子游	10	51Talk	11	大塘小鱼	12	一只船教育
13	携程	14	饿了么	15	帮考网	16	尚德机构
17	万师傅	18	去哪儿	19	骑驴游	20	嗨学网
21	兰迪少儿英语	22	赛优教育	23	58同城	24	123微旅行
25	大麦网	26	同程旅行	27	环球网校	28	小叶子陪练
29	海风教育	30	拉趣网	31	中华会计网校	32	阿卡索外教网
33	常青藤爸爸	34	中大互联	35	芸学教育	36	vipkid
37	智行	38	麦淘亲子	39	恒企教育	40	艺龙
41	开课吧	42	vip陪练	43	虎硕教育	44	高铁管家
45	深色海浪教育	46	东方福利网	47	东走西走	48	大众点评
49	趣趣ABC	50	优优小班课	51	英语流利说	52	聚师课堂
53	驴妈妈	54	我厨	55	伴鱼少儿英语	56	Agoda安可达
57	鲸鱼外教培优（原鲸...	58	天天鉴宝	59	高顿教育	60	蚂蚁短租
61	票牛	62	爱课	63	掌门1对1	64	河小象
65	对啊网	66	途牛	67	网易云课程	68	马蜂窝
69	DaDa英语	70	海风智学中心	71	聚橙网	72	黄河票务
73	平安好医生	74	哈罗出行	75	沪江网校	76	有为教育
77	嗨学课堂	78	南方航空	79	蜘蛛网	80	乐乐酷
81	海灵格学校	82	加油车一族	83	云客赞	84	EVCARD共享汽车
85	在路上门票网	86	淘票票	87	智能火车票	88	百合网
89	猪八戒网	90	大咖知识学堂	91	算算命	92	贝达
93	花小猪	94	研才教育	95	知嘛文化	96	麦旭教育
97	北京好奇星教育	98	滴滴出行	99	中国东方航空公司		

(以上为投诉量排行榜)

据“电数宝”电商大数据库（DATA.100EC.CN）显示，2021年Q3全国生活服务电商消费评级榜中帮考网、万师傅、携程、一只船教育、飞猪、走着瞧旅行、

同程旅行获“建议下单”评级；去哪儿、联联周边游、潭州教育、旅划算获“谨慎下单”评级；大塘小鱼、嗨学网、学慧网、美团获“不建议下单”评级；侠侣亲子游、爱订不订、51Talk、饿了么、尚德机构、骑驴游、兰迪少儿英语、赛优教育、58同城、大麦网、123微旅行获“不予评级”。

2021年Q3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	那本网	100.00%	0.929	10.000	0.979	建议下单
2	万商网	100.00%	0.917	6.800	0.919	建议下单
3	携程	93.76%	0.938	6.667	0.890	建议下单
4	一只船教育	100.00%	0.896	4.667	0.868	建议下单
5	飞猪	100.00%	0.921	3.600	0.864	建议下单
6	走着瞧旅行	100.00%	0.944	3.143	0.863	建议下单
7	同程旅行	100.00%	1.000	0.000	0.800	建议下单
8	去哪儿	100.00%	0.691	0.000	0.707	谨慎下单
9	联联周边游	86.44%	0.220	6.667	0.640	谨慎下单
10	潭州教育	68.97%	0.345	4.889	0.557	谨慎下单
11	旅划算	96.88%	0.144	0.000	0.527	谨慎下单
12	大塘小鱼	35.00%	0.250	4.667	0.357	不建议下单
13	嗨学网	44.44%	0.067	2.000	0.302	不建议下单
14	学慧网	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
14	美团	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
14	侠侣亲子游	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
14	爱订不订	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
14	51Talk	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
14	饿了么	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
14	尚德机构	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
14	骑驴游	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
14	兰迪少儿英语	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
14	赛优教育	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
14	58同城	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
14	大麦网	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
14	123微旅行	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\*0.2。  
1.1. 平台反馈率：平台提交有效投诉电话用户投诉，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础的统计。  
2. 评级划分由综合指数高低决定，不建议下单∈[0.4, 0.75)，谨慎下单∈[0.4, 0.75)，建议下单∈[0.75, 1.0]，对未入驻或未取到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，故该平台未列入评级统计范畴。  
4. 本榜单所有数据均由后台系统根据电商平台上述行为，依据上述规则算法自动生成，不受任何人工因素影响。

编委编辑：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，涉及携程、联联周边游、环球网校、大塘小鱼、51Talk、走着瞧旅行、美团网、侠侣亲子游、学慧网、饿了么、大麦网、123微旅行、飞猪、旅划算等。

2021年Q3生活服务电商典型投诉案例		
投诉时间	投诉平台	投诉案例
7月3日	携程	“携程”电子礼品卡被冻结 用户申请退款遭拒
7月7日	联联周边游	“联联周边游”涉嫌退款规则不明示
7月13日	环球网校	不考试直接拿证书?学员投诉“环球网校”诱导消费上当受骗
7月13日	51talk	用户抱怨“大赚小鱼”赚点多 近5万元课程未变刷广告他人多
7月13日	51talk	退款扣除高额违约金 用户投诉“51talk”退款服务费
7月14日	走着瞧	“走着瞧旅行”拒绝用户保下可助力因素而提出的退费申请
7月21日	美团	“美团”商品疑似只有7天售后保障
7月22日	快途	用户因紧急业务无法按时退票 “快途余子游”拒绝退票
7月24日	学慧网	用户投诉报名两天后要求退款“学慧网”无人搭理不退款
7月27日	唯了么	用户反映在“唯了么”超市购买商品 发货物成分数30多个快递产品不统一
8月2日	大麦网	因疫情向“大麦网”退票 用户投诉称无人受理
8月6日	联联周边游	“联联周边游”被指霸王条款 过期未使用订单不予退款
8月6日	123微旅行	用户反映“123微旅行”商家承诺退款却迟迟未到账
8月7日	携程	用户投诉“携程”机票无法全额退款
8月7日	飞猪	因疫情原因取消行程 “飞猪”被指不支持全额退票引不满
8月8日	LVVDAO	“常晋教育”打卡返现存干扰 诱导选择其他便宜课程
8月10日	黑马网	用户反映24小时内退款“黑马网”拒绝 后期再申请仅退一半
8月15日	聚师网	“聚师网”被指行教后态度恶劣 消费者电话不接
8月19日	旅划算	用户反映因疫情原因无法出行 “旅划算”同意退款却一直未到账
8月19日	深海教育	“深海教育”被指虚假宣传不实信息诱导报名
9月4日	唯了么	用户反映账号无法下单原因不清楚 “唯了么”敷衍消费者不解释
9月4日	携程旅游	被指商品出现质量问题 退货被拒
9月9日	58同城	恶意扣罚保证金 多次申诉未解决
9月14日	走着瞧	被指霸王条款 退款需扣除60%手续费
9月15日	123微旅行	被指霸王条款 商务不予退款建议用户二手出售
9月16日	飞猪	遗失行程单导致用户无法报销机票
9月17日	携程	乱收取退票费?用户投诉千元机票仅退100元
9月22日	联联周边游	被指不配合退款自收高额退票费
9月23日	caissa	被指疫情原因取消现场门票 门票迟迟未退
9月24日	旅划算	用户反映因疫情原因无法出行 “旅划算”同意退款却一直未到账

图表编制：电诉宝 数据来源：315.100EC.CN

### 【案例一】“携程”电子礼品卡被冻结 用户申请退款遭拒

7月3日，湖南省的罗先生向“电诉宝”投诉称自己已于2021年7月2日晚上11时02分被骗子引诱欺骗在携程网购买了2张牛气冲天任我行电子礼品卡，卡号密码被骗子骗走。罗先生表示自己已于7月3日上午报警，而且携程网也将卡密冻结，但是不予退款给本人。目前罗先生的诉求是希望平台能够基于自己退款。

### 【案例二】“联联周边游”涉嫌退款规则不明示

7月7日，北京市的姜女士向“电诉宝”投诉称自己已于2021年3月11日在

联联周边游北京站平台购买餐饮服务两单，费用 436 元。娄女士表示商家页面提示只告知需要提前预约，没有任何关于未使用服务不能全额退费的提示。自己于 3 月 29 日进行使用预约发现休息日预约已满，其他时间需要上班无法进行消费，联系联联周边游客服咨询退款事宜，一直回复电子提示“建议优先按照现有库存预约使用”。而后 5 月 31 日商品服务到期，6 月 10 日自己在未进行预约使用的情况下再次联系联联客服要求退款，人工客服以订单过期为由，告知退款金额只能为消费金额的 70%。娄女士认为，该平台公示信息不全、退款规则及流程不明示，侵害了自己的消费知情权。目前娄女士的诉求是平台对该笔消费进行全额退款。

### 【案例三】不考试直接拿证书？学员投诉“环球网校”诱导消费上当受骗

7 月 13 日，江苏省的朱先生向“电诉宝”反映称他于 2020 年 11 月 17 日，被网校人员诱导受骗，在环球网校上之前报考的一级消防工程师培训，变更为消防设施操作员，缴费六千元。朱先生称他们承诺不需考试，2021 年 3 月下证书；截止到 7 月 13 日，没有收到任何培训及考试的相关信息，也仍然没有相关人员联系，客服电话各部门互相推诿，随便转接互相推诿，以考试延期待定和 7 天后不退换为由拒绝谈及处理意见，不给予消费者反驳要求解释的权利，严重损害消费者利益。朱先生要求解决协议并退款处理。

### 【案例四】用户抱怨“大塘小鱼”槽点多 近 5 万元课程未更新广告植入多

7 月 13 日，山西省的吴女士向“电诉宝”反映称她于 2019 年在北京鱼塘科技有限公司购买了将近五万的网络课程及配套图书，当时承诺每年有直播课程，配套图书讲解，AR 图书配套使用。但现在截止目前，课程未更新，图书未讲解，直播变录播，备案课程 54 门，推的乱七八糟的课程上百门，每次上课强制广告满天飞，无搜索功能。吴女士称槽点太多太多，家长怨声道载，霸王条款，学习返现，游戏规则随时变动，群里不让说一句和他们意见不一样的话，否则立马踢出群…吴女士表示自己的诉求是能退还所有费用。

### 【案例五】退款扣除高额违约金 用户投诉“51Talk”退款服务差

7 月 13 日，安徽省的沈女士向“电诉宝”反映称报名的时候，51Talk 顾问说

上课的时候，如果前十节课不满意，可以申请退款，并没有说一个月之后申请退款需要高额 25%违约金。报名的时候，沈女士表示说过一个月后才能上课，能不能一个月后报名，对方说现在报名一个月后上课就可以了，没有说明一个月后如果退款是要违约金。并且违约金高达报名费的 25%。沈女士称孩子才上 3 节课，就发现老师质量很差，申请退款，顾问说一切放心。然后收到另一个客服电话，告知如果现在办理退款，需要收高额违约金。51talk 官方客服电话，宣传是可以通过这个电话申请退款，但是打了客服电话才知道，没有提供任何一个申请退款服务的接口，等于说是想退款，宣传的客服电话是一点用没有。沈女士称交完钱后，就没有任何人跟自己联系，都是自己主动催促，才有人跟我联系后续课程怎么上。申请退款 2 个星期过去了，现在客户联系不上，一直不接电话，微信也不回，一分钱都没有退给。

#### **【案例六】“走着瞧旅行”拒绝用户因不可抗力因素而提出的退票申请**

7 月 14 日，江西省的王女士向“电诉宝”投诉称自己在走着瞧旅行网买了三张报团旅游票，总消费 1797 元，旅行票有效期是一年以内任何时间段都可以。原定于组团时间是 2021 年 7 月 13 日赴约，但是由于机场航班天气原因不能起飞取消改签了。自己像平台申请退票，走着瞧旅行网方面以人为因素迟到不能准时赴约为由拒绝退费。王女士表示，自己认为这是霸王条款，因为自己是由于不可控因素才不能准时赴约了。王女士目前的诉求是平台可以退票。

#### **【案例七】“美团”商品疑似只有 7 天售后保障**

7 月 21 日，贵州省的陈先生向“电诉宝”投诉称自己于 2021 年 7 月 10 日在美团平台买了一块越南实木菜板。陈先生表示，菜板还没用就出现了质量问题，自己咨询美团平台客服申请退款，但客服以已过了 7 天售后期为由不予退款。陈先生认为，这是商品质量问题，距离自己收到货物才没几天，自己申请退款是合理的要求。目前陈先生的诉求是平台可以退款。

#### **【案例八】用户因紧急业务无法按时退票 “侠侣亲子游”拒绝通融**

7 月 22 日，山东省的公女士向“电诉宝”投诉称自己于 7 月 11 日在侠侣亲子网购买融创海世界的票，后来朋友在现场重复购买。自己当天咨询融创文旅城

以及侠侣亲子网站退票事宜，均回复可以退款。在与在线客服联系后，客服说可以在“我的订单”界面操作退款，但自己当时没有找到。公女士表示，自己当时因单位有紧急业务，所以不得不暂停退票操作，但等到 7 月 22 日再次联系网站客服，在说明情况后，客服则以超过退款时间为由拒绝退款。目前公女士的诉求是平台可以退款。

### 【案例九】用户投诉报名两天后要求退款“学慧网”无人搭理不退款

7 月 24 日，云南省的李先生向“电诉宝”反映称他于 2021 年 5 月 5 号在百度上搜了一下关于自考咨询之后并在上边留了联系方式，5 号上午有人和其联系说了关于自考的一些情况，并说这个自考的证书都是得到国家认可的，李先生问他有什么专业，他给选了工商管理，报的是工商企业管理。李先生表示这门专业是学两年，总学费是 6980，客服说可以花呗分期，选择分期了 12 个月，客服就在手机上一步步的说怎么做，又是拍照，弄身份号跟银行卡号差不多 6 号把所有的步骤都弄好了。上网搜了下全是负面消息现在也不想学了，学费也不退自己还得还贷款，联系办理老师人家也不搭理。；李先生称这报名 2 天要求退款，过了一个月打电话说签 90 工作日退款协议不签不给退，现在急用钱，再打电话学慧网不理不睬，都是网络虚拟一打客服就是耐心等待。

### 【案例十】用户反映在“饿了么”超市购买商品 发货物流分散 30 多个快递产不便

7 月 27 日，云南省的李女士向“电诉宝”反映称她于 2021 年 7 月 17 日在饿了么好食期超市购买三十余件，发货物流十分分散，几乎一个商品一个物流，导致有三十多个不同物流，而没有先告知消费者发货如此分散，自己误以为也就三四个物流。而后申请退货退款被拒绝，因为有个别商品发货问题，李女士表示饿了么消费者没有部分退款权限，申请客服介入最后也未解决，好食期客服告知可以收到之后拒签，在之后联系饿了么客服让饿了么客服协助部分退款，最后饿了么客服告知订单一直在进行中无法进行部分退款，预计快递是 18—20 号到达，而今日 27 日快递仍未到达，前两日给好食期打电话说丢件，让联系饿了么客服，饿了么客服就告诉订单未结束他没有权限部分退款。李女士称目前是在找谁都解决

不了，像踢皮球一样找这找那。

### 【案例十一】因疫情向“大麦网”退票 用户投诉称暂无人受理

8月2日，浙江省的胡女士向“电诉宝”反映称她于2021年7月16日在大麦网购买了话剧票三张《开饭啦》，7月30号，北京已证实新冠病毒感染者两例，浙江省也发布“非必要不出省”政策，单位办公室一再劝我不出行。原本胡女士还犹豫，因为不去又很大损失，可正当胡女士犹豫不决时，携程全额退还胡女士北京的团费、机票。于是，胡女士认为疫情看来很严重就果断向大麦网退票，反复联系，丝毫没回应，胡女士称，永远是冰冷的机器人，电话也是没有沟通成功，不给退，毫无回应。

### 【案例十二】“联联周边游”被指霸王条款 过期未使用订单不予退款

8月6日，河北省的曹先生向“电诉宝”反映称在2020年8月19日，通过联联周边游廊坊站微信端购买了价值128元的大巴扎的姑娘餐厅套餐。购买后没有去消费，等想到去消费时，发现已过期。曹先生表示商家及平台这段时间一直未提示尽快消费信息，过期提醒，没有尽到过期提醒的责任。另外美团，大众等平台，所有团购产品都支持过期退，随时退，为什么联联周边游会特殊？

### 【案例十三】用户反映“123微旅行”商家承诺退款却迟迟未到账

8月6日，江苏省的施女士向“电诉宝”反映称她于2021年6月15日在123微旅行小程序上购买了常州太湖湾音乐节的两张门票，由于天气原因音乐节被取消，平台发短信告知可以更改观看时间或者申请退款，于是7月21号在小程序上申请了退款，商家承诺退款会在7-15个工作日内到账，但是直到8月6号仍然没有任何动静，拨打客服电话也无人接听。

### 【案例十四】“携程”被指机票无法全额退款

8月7日，上海市的徐女士向“电诉宝”反映称她于8月3号晚上通过携程APP买的机票，8月22号上海飞大理，8月30号西双版纳飞上海。徐女士称后来民航出了文件，机票都能全额退款，考虑到老公单位也出了通知，自己幼儿园也出了通知，不建议出沪，就去联系携程申请退款。但是沟通了好几天了，携

程都不肯免费退款，理由是出票日期过了0点。

### 【案例十五】因疫情原因取消行程 “飞猪”被指不支持全额退票引不满

8月7日，浙江省的张先生向“电诉宝”投诉称他于7月14日15左右订了三张东方航空MU6069成都飞往杭州，小计3100元。因疫情原因会议取消，在飞猪APP上订了往返飞机需要取消。2021年7月30日向飞猪上申请退款，飞猪退款详情显示8月1日10:25前完成退票审核，但2021年8月7日还是显示在此状态。

### 【案例十六】“常青藤爸爸”打卡返现存干扰 诱导选择其他便宜课程

8月8日，河南省的朱女士向“电诉宝”反映称她在常青藤爸爸app购买了两个打卡返现课程以及一个大语文课程，打卡返现还未结束，平台自动跳出奖品页面，领取之后无法继续下去。商家说是返现，到中途故意误导诱导消费者以发放奖品的方式，将本来的返现换成了其他更为便宜的课程，措辞含糊不清，并且页面必须选择无法关闭。

### 【案例十七】24小时内退款遭“帮考网”拒绝 后期再申请仅退一半

8月10日，北京市的曾女士向“电诉宝”反映称她于2021年4月26日接到帮考网营销电话，一直在说考注册会计师的好处，并且说他们正在搞活动，课程价格很便宜。曾女士表示因为当时怀孕辞职在家，于是付款买单了。但是马上意识到自己没那么多时间去学习，24小时内要求退款，可是老师们完全不答应，好多次沟通后无果，只答应延期两年。

### 【案例十八】“聚狮网”被指付款后态度恶劣 消息不回电话不接

8月15日，湖北省的陈女士向“电诉宝”反映称她通过微博加了聚狮网工作人员的微信，一直都在给她推报班的信息。陈女士表示在2021年8月12日晚上自己一时冲动，购买了他们的基础班，花了299元，报名成功后工作人员叫自己加那个辅导老师的微信，说这个老师会全程负责，结果这个老师当天没有通过好友申请，第二天通过申请后态度恶劣，工作人员还承诺说要发辅导资料给，但到现在也没有查到这个物流信息，自己和这个聚狮网的工作人员联系，结果他发

消息也不回，打电话也不接。陈女士表示自己的诉求是退款，付款到现在还在七天内，承诺的书也没收到，课也没开始学，陈女士要求尽快退费。

### **【案例十九】因疫情原因无法出行 “旅划算” 同意退款但一直未到账**

8月19日，四川省的安女士向“电诉宝”反映称她于2021年7月9号在旅划算平台购买了149.5元的东方朵拉田园的票，疫情原因去不了当时绵阳有一例自己是广元的，广元这边通知去了绵阳回来需要14天居家隔离和前后两次核酸，本来想延迟票平台说延迟不了，跟平台沟通后同意退款。

### **【案例二十】“深海教育” 被指虚假宣传不实信息诱导报名**

8月19日，北京市的朱女士向“电诉宝”反映称她于在2020年9月2号于网络第三方平台上面接触到了关于报考人力资源管理师的广告，在9月4日支付宝支付3300报名该机构中级人力资源管理师HRM炼成班。朱女士称该售前老师在了解本人是本科学历，但毕业从事护理工作了四年，并无工作经历的情况下，说今年是最后一次跨级报考的机会，且必须报名他们的课程，因为可以为学员进行注册老生学籍。朱女士表当初主要想考个中级职称入户，其次就是想转行，因为护士工作经常倒夜班，日以继夜的工作，身体也不太好。

### **【案例二十一】账号无法下单原因不清不楚 “饿了么”敷衍消费者不作解释**

9月4日，浙江省的陈女士向“电诉宝”反映称她的饿了么账户无法正常下单已经过去了4天，至今未恢复，只在9月1日中午那天接收到饿了么平台的电话反馈表示她的账号处于风控状态。只能建议间隔3-5天后关注APP尝试下单，人工无法直接解除。

陈女士标宋这种回答没有起到直接告诉和解释自己的饿了么账号系统检测异常的具体原因何在，实际上是敷衍消费者，而并非真正解决问题所在。希望饿了么核查原因反馈给自己，并能解除当前账号异常状态。陈女士称如果没有及时的反馈其异常原因，这必然损害自己的合法权益，作为饿了么的注册者和使用者，突然不让使用软件这是违约行为。

### **【案例二十二】“艺龙旅行”被指各种推脱责任 迟迟未退房费**

9月4日，广东省的关女士向“电诉宝”反映称自己于8月21日在携程旅游购物商城购买了ipadmini5 当时，关女士使用时发现自己的账号多次登不上去苹果直营店，关女士问了无法处理需要退回给零售商，关女士将商品已经退回去卖家拒收。

### 【案例二十三】“58 同城”恶意扣罚保证金 多次申述未解决

9月9日，广东省的杨先生向“电诉宝”反映称他于2021年8月29日在58同城网站发布租房信息，并按照网站操作缴纳100元保证金，但是于8月29日下午恶意扣罚自己的保证金，并要求提供自证证明。按照网站要求多次提交自证材料并进行申诉，多次审核结果仍不通过。

杨先生表示，首先，房子是自己的，租房信息也是自己发布的，并且有上传清晰的房产证照片，自身身份证正面也提交了，一切按照网站要求进行申诉，提交所有材料真实有效，网站上客服也完全不能解决任何问题，但是仍然扣罚保证金一直不给予退还。

### 【案例二十四】“走着瞧旅行”被指霸王条款 退款需扣除60%手续费

9月14日，广东省的贺女士向“电诉宝”反映称她于2021年3月25日在书单来了公众号推广文章的链接中购买了599云南之旅(如今该公众号已经删除了该文章)，本打算十一出行，但是在预约平台还未确认预约成功之前便看到网上对该旅行社的各种负面评价，存在虚假宣传，于是就联系客服并在平台申请退款。客服回复说会有售后人员联系，但售后以此旅游团是低价旅游团付款时已锁定了相关服务为由要扣除60%的手续费。

贺女士表示这简直是霸王条款，而且细看该旅行社真是猫腻颇多，宣传和客服都是走着瞧旅行”，推广方却早早的删除了文章，但是收款方却是“云南时光旅行社”，公司主体名称又是“江苏滇联国际旅行社有限公司”三个旅行社分别隶属于无锡、云南和南京三地，贺女士称若为正规旅行社为何如此操作。

**【案例二十五】“123 微旅行”被指霸王条款 票务不予退改建议用户二手出票**

9月15日，湖北省的李女士向“电诉宝”反映称她于2021年9月9日在123微旅行小程序上帮助他人抢购10.4太湖音乐节票，一开始由于详情页上显示一张身份证只允许购买一张票，所以很放心的购买了，没有想到朋友也用身份证下单成功了。提出退款客服一直无人回复、客服电话打不通，投诉电话打了很理直气壮的说出“不允许退改”的霸王条款规定，还让自己二手出掉票。李女士表示对于平台的限票规定商家没有采取有效措施，还要消费者为他们的措施不完善买单。

### 【案例二十六】“飞猪”遗失行程单导致用户无法报销机票

9月16日，湖南省的唐先生向“电诉宝”反映称他于2021年9月5日在飞猪网购买了从长沙飞往海口的机票一张。9月9日在机票订单上补充邮寄行程单和差额发票的要求，并支付10元邮寄费用，至9月16日仍未收到邮寄订单的信息和机票行程单。于是打电话给飞猪网客服，被告知自己的机票行程单已在其他地方被打印，随后致电航空公司，航空公司告知是飞猪平台致电给航空公司，航空公司才将行程单打印给了飞猪平台。

唐先生表示现在飞猪平台遗失了自己的行程单，导致无法使用行程单报销机票，并且自己多次致电飞猪网客服仍未得到解决。

### 【案例二十七】“智行”乱收取退票费？用户投诉千元机票仅退100元

9月17日，新疆维吾尔自治区的李先生向“电诉宝”反映称他于2021年8月16日在智行飞机票上购买9月25日乌鲁木齐到贵阳飞机票，想退票时，出现乱收取退票费的行为，损害了消费者的权益。李先生表示自己的诉求为退还应该退还的退票费。

到9月16日，退票还显示可以退还700块，9月17日就显示只能退100块，而且距离飞机起飞还有9天，按国家规定只收取0.1的手续费，这个APP平台乱收费，自己总共消费1235元，最后只退还了100元，理应退还1127元，平台无人管理，导致乱收费，希望能得到赔偿。

### 【案例二十八】“联联周边游”被指不配合退款且收高额退票费

9月22日，广东省的黄先生向“电诉宝”反映称他于9月15日晚上在联联周边游微信小程序上购买了【双人畅玩迪士尼·住周边五钻酒店·超长有效期】，由于伙伴行程问题及疫情原因，在9月16日早上联系客服说明退款需求，客服初次商量的结果是劝说不要退款且表明退款会收取手续费但并没有明确说明。因客服不配合退款，选择了在微信支付的订单上投诉该平台。投诉后该平台的答复是只退还80%费用，原因是这是他们公司规定的，但是这些规定并没有显示在购买优惠券商品的那个页面上。

黄先生称根据《旅游法》规定，购买门票时，由于不可抗力因素，可将在七日前全额退款。迪士尼官方也表示，由于疫情原因，可将迪士尼门票全额退款，而且自己所购买的优惠券商品并没有马上预约，有效期更是远远没到，完全不影响二次销售，所以没有任何一个平台有充分的理由要扣自己20%的费用，现在只希望该平台能够全额退还所有费用。

### 【案例二十九】“凯撒旅游”被指疫情原因取消现场观摩 门票迟迟未退回

9月23日，江苏省的姜先生向“电诉宝”反映称自己在东京奥运会前购买了三张乒乓球门票，共计813元，因疫情取消现场观众，现在残奥会都结束了，还没有退款。

### 【案例三十】因疫情原因无法出行“旅划算”同意退款但一直未到账

9月24日，江苏省的陆女士向“电诉宝”反映称她于2021年9月20日22:51分在小猪短租平台定了10月3日入住，10月4日离店，价格为529元（房价439+200押金-109.75优惠）的民宿，后卖家于9月24日晚19:48通过微信联系自己，说房源被另外平台（爱彼迎订）的其他住户定了，让自己退。

陆女士表示一房两租，存在违法违规违约行为，请求处理，并赔偿自己违约损失。投诉平台无果，投诉小猪短租平台，小猪短租的客服人员说给自己找其他的房源，还不保证能找到，陆女士要求合理解释，自己的诉求是找到类似房源，并赔偿违约金。

## （三）在线教育数据与三十大典型案例



据“电数宝”电商大数据库（DATA.100EC.CN）显示，2021年Q3全国在线教育消费评级榜中帮考网、一只小船教育获“建议下单”评级；潭州教育获“谨慎下单”评级；大塘小鱼、嗨学网、学慧网获“不建议下单”评级；51Talk、尚德机构、兰迪少儿英语、赛优教育获“不予评级”。

2021年Q3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	帮考网	100.00%	0.929	10.000	0.979	建议下单
2	一只船教育	100.00%	0.895	4.667	0.868	建议下单
3	潭州教育	68.97%	0.345	4.889	0.557	谨慎下单
4	大塘小鱼	35.00%	0.250	4.667	0.357	不建议下单
5	嗨学网	44.44%	0.067	2.000	0.302	不建议下单
6	学慧网	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
6	51Talk	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
6	尚德机构	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
6	兰迪少儿英语	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
6	赛优教育	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，涉及赛优教育、有道精选、深海教育、环球网校、恒企教育、常青藤爸爸、河小象、学慧网、大咖知识学堂、潭州教育、有教不舍、51Talk、天公教育、小叶子智能陪练、嗨学网等。

2021年Q3在线教育典型投诉案例		
投诉时间	投诉平台	投诉案例
7月1日	赛优 CHANGE YOU - 改变你自己	被指退款难 课程没听无法退款
7月7日	有道 youdao	学员反映“网易有道”编程课无人解锁西棋老师未帮忙
7月12日	深海教育 Oceanoedu.cn	联系售后无人理“深海教育”被指未上课不予退款
7月13日	环球网校	学员投诉“环球网校”诱导消费上当受骗
7月15日	恒企教育	用户反映多次联系“恒企教育”退款无果自己成“老赖”
7月22日	常青藤爸爸 常青藤爸爸	“常青藤爸爸”被指页面存在误导 返现遇了难
7月23日	河小象	用户投诉“河小象”扣款不清不楚
7月24日	学慧网 XUEHUIWANG.COM	用户投诉要求退款“学慧网”无人搭理
7月29日	大咖	家长投诉“大咖知识学堂”课程内容与宣传天差地别
7月31日	潭州教育 潭州教育 在线教育 职业教育	“潭州教育”被指诱导消费 背负高额学费无力偿还
8月1日	大咖	家长投诉“大咖知识学堂”课程内容与宣传天差地别 提出退款无回音
8月2日	恒企教育	用户反映资金短缺无钱还学费贷款 多次联系“恒企教育”退款无果
8月3日	有道精品课	消费者投诉“有道精品课”未告知擅自停课退款
8月4日	潭州教育 潭州教育 在线教育 职业教育	高中生投诉“潭州教育”诱导消费 背负高额学费无力偿还
8月6日	赛优 CHANGE YOU - 改变你自己	“赛优教育”被指退款难 课程没听无法退款
8月7日	深海教育 Oceanoedu.cn	联系售后无人理“深海教育”被指未上课不予退款
8月10日	有教不会 YOUNG EDUCATION	用户投诉学习APP无法进入 联系“有教不会”业务员被拉黑
8月12日	大咖	家长投诉“51Talk”效果不明显 退费不给退路可以转给其他孩子
8月14日	天公教育 TONGGONG EDUCATION	“天公教育”被指未提供服务 用户反映多次联系老师被互相推诿无人理会
8月15日	学慧网 XUEHUIWANG.COM	用户反映24小时内退款遭“帮考网”拒绝 后期再申请仅退一半
9月2日	学慧网 XUEHUIWANG.COM	被指虚假营销 所报大学专业已停止招生仍称已报名
9月4日	TOP 天普教育	卷钱跑路？“天普教育”被指收了钱就失联 学员求说法
9月4日	有教不会 YOUNG EDUCATION	培训一星期可靠二级建造师证？
9月6日	51Talk	家长称“51Talk”诱导囤积七八年课程 申请退款被拒反被移出学习群
9月6日	小叶子智能陪练 小叶子智能陪练	打卡课程几千块无法提现 用户凌晨提单被告告知早一点
9月7日	小叶子智能陪练 小叶子智能陪练	家长不满“小叶子智能陪练”夸大虚假宣传退费
9月9日	赛优 CHANGE YOU - 改变你自己	拒不退款 客服以信号为由挂断电话
9月9日	恒企教育	学员爆料“恒企教育”轰炸式营销声称能退款
9月11日	VIP陪练 VIP陪练	愿意兼职工资？教师反映遭受“VIP陪练”变相压榨剥削
9月16日	嗨学 嗨学	用户反映贷款近2万购买“嗨学网”精品课和普课课无差别

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

## 【案例一】“赛优教育”被指退款难 课程没听无法退款

7月1日，广东省的黄女士向“电诉宝”投诉称在广告上看到赛优教育培训教师资格证书，便加微信了解听课。黄女士称事后被忽悠套路买课程，发了淘宝链接，在6.23号晚上支付了淘宝链接购买赛优教育培训课程。事后觉得不妥，要退款，但是售后拒绝退款，还说已经开通课程，无法退款。黄女士表示课程没听，书也没收，凭什么不能退？过去十多天，也没有得到一个电话给与答复，客服介入也还没得到回复。黄女士表示如果他们不退款，那自己岂不是要白出钱，强迫买他们的课程。

### 【案例二】越俎代庖？学员反映“网易有道”编程课无人解锁围棋老师来帮忙

7月7日，浙江省的舒女士向“电诉宝”反映称她在2020年11月在有道卡搭的广告页面链接参加一个卡搭编程的体验课，体验课在微信群开展，后续在微信上花1200元购买了有道卡搭亲子编程课，以后解锁了20个课时，寄来第一阶段材料、在2021年7月2日，微信联系卡搭老师，请解锁后续课程与要求寄出其余教材，未得到回复，之后多次联系其他老师，两次打电话，都未有解决问题，甚至说查不到课程。

舒女士称现有一有道围棋教师帮忙联系，说帮忙解锁课程，但没有人对此事负责，让舒女士去找卖课的老师。舒女士表示反观整件事，网易有道客服说没有自己的购课记录，然后卖课的老师又不见了，这内部员工借平台诈骗呢，还是网易有道就是这么操作的。第二，卡搭的课程，问了一个星期，最后加了一个围棋老师，说帮忙解锁，在网易是没有负责人，还是说，如果其他消费者没有自己这么闲一直问，是不是就没有后续的课程？

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，网易有道工作人员向“电诉宝”发来反馈称：围棋老师已经反馈并解决了，趣玩编程课程的第二阶段教材已经给用户发货了，312053147\*\*\*\*反馈这是快递单号，然后用户反映的这个跳跳糖老师已经离职，已经对接用户进行处理，用户联系并处理完成。

### 【案例三】联系售后无人理“深海教育”被指未上课不予退款

7月12日，江苏省的李先生向“电诉宝”反映他于2021年6月24日在京东平台“深海云教育专营店”花费2080元购买了人力资源初级培训班课程，7月2日发觉他们平台里面的习题无法下载打印，不便于学习，于是申请退款。一节课没上，客服现在却不处理退款。李先生称购课时骗取客户签署协议美其名曰：去开课，不明确告知退课条款。购课时签署的协议二维码在对话框页面已经无法打开，申请退课，深海教育客服还牛逼哄哄的爱理不理。李先生称百度搜一下，才发现深海教育就是PZ公司，坑蒙拐P已经是家常便饭，自己的诉求是全额退款。

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，深海教育工作人员向“电诉宝”发来反馈称：7-2日，学员提出不想学习想退费，客诉沟通其原因以及协商解决方案；7-13日，客诉联系其按协议退费不认可，协商中；7-19日，与学员达成一致，已退费。

#### **【案例四】不考试直接拿证书？学员投诉“环球网校”诱导消费上当受骗**

7月13日，江苏省的朱先生向“电诉宝”反映称他于2020年11月17日，被网校人员诱导受骗，在环球网校上之前报考的一级消防工程师培训，变更为消防设施操作员，缴费六千元。

朱先生称他们承诺不需考试，2021年3月下证书；截止到7月13日，没有收到任何培训及考试的相关信息，也仍然没有相关人员联系，客服电话各部门互相推诿，随便转接互相推诿，以考试延期待定和7天后不退换为由拒绝谈及处理意见，不给予消费者反驳要求解释的权利，严重损害消费者利益。朱先生要求解决协议并退款处理。

#### **【案例五】自己没钱还要换贷款？用户多次联系“恒企教育”退款无果自己成“老赖”**

7月15日，重庆市的刘先生向“电诉宝”反映称他于2020年12月19日付款于上海恒企教育培训有限公司7113.81分期付款，报考专升本套读付款788元，并且在度小满金融教育贷签订协议。

刘先生表示自己多次协商退款，后在学习中大专学历老师一直没有和其取得联系，本科老师也没有找过自己，给办理业务这个学历的老师也已经也离职了，现在就是想找他们退钱，但是一直不给退钱。现在自己也说资金紧张也没有钱还款，已经逾期好几个月了。

#### **【案例六】“常青藤爸爸”被指页面存在误导 返现遇了难**

7月22日，上海市的杨女士向“电诉宝”反映称她于2020年7月10日通过网络平台购买常青藤爸爸的小古文打卡，完成打卡后，说是返现，结果现在页面存在误导，显示升级课程等多个选项，导致自己错误选择。

杨女士称和客服沟通之后，客服解释因为自己把实物拆了，拒绝重置返现。

但杨女士表示只是一层塑料薄膜，现在购买都还有个试用，而且又不是内衣内裤试穿影响二次销售，杨女士认为这是平台的恶意诱导消费，并存在故意不给退换的行为。

### 【案例七】“河小象”被指退费需支付技术服务费 扣款不清不楚

7月23日，山东省的薛女士向“电诉宝”投诉称她于2020年12月23日以2790元购买了河小象600节写字课程，付费之前卖家没有和自己签订任何协议，也没告知如果退费需要扣除什么费用。薛女士称结果一共上了29节课，发现对孩子并没有任何帮助，于是申请退款，商家竟然告知要退1900元的技术服务费，380元的课时费，200元的礼包费，所谓的礼包只是两个本子，一支笔壳，五只笔芯，一个很小的塑料印章。

薛女士称先后向浙江12315提出投诉，向杭州12345投诉，均没有积极回应，商家只能说出课时费一节10.9元，却始终解释不出技术服务费是什么，也不给退费。薛女士表示这严重侵害了自己的知情权，并且在购课时也存在欺诈行为。

### 【案例八】报名两天后要求退款“学慧网”被指无人搭理不退款

7月24日，云南省的李先生向“电诉宝”反映称他于2021年5月5号在百度上搜了一下关于自考咨询之后并在上边留了联系方式，5号上午有人和其联系说了关于自考的一些情况，并说这个自考的证书都是得到国家认可的，李先生问他有什么专业，他给选了工商管理，报的是工商企业管理。

李先生表示这门专业是学两年，总学费是6980，客服说可以花呗分期，选择分期了12个月，客服就在手机上一步步的说怎么做，又是拍照，弄身份号跟银行卡号差不多6号把所有的步骤都弄好了。上网搜了下全是负面消息现在也不想学了，学费也不退自己还得还贷款，联系办理老师人家也不搭理。；李先生称这报名2天要求退款，过了一个月打电话说签90工作日退款协议不签不给退，现在急用钱，再打电话学慧网不理不睬，都是网络虚拟一打客服就是耐心等待。

**【案例九】家长投诉“大咖知识学堂”课程内容与宣传天差地别 提出退款无回复**

7月29日，山东省的李女士向“电诉宝”反映称购买璐瑶妈妈大咖课后，发现课程内容与宣传天壤之别，历史内容漏洞很多，英语城邦法站不住脚，完全是靠忽悠洗脑，并且只有购买大咖课和智慧人生课的人才能推荐别人购买课程，完全传销模式。提出申请退款一直无回复，售后不回复，带班老师不回复。

李女士描述称大咖课号称没有给其他家长退款，但是带班老师后来承认退过款，而且也是以没有看到家长信息为由，成为过错方所以最后退款，这一点也可以说明大咖课售后不回复家长信息不是偶然。课程有效期5年1800多天，目前只听了30小时，正规机构后台都有详细数据。

### **【案例十】高中生投诉“潭州教育” 诱导消费 背负高额学费贷无力偿还**

7月31日，湖南省的陶女士向“电诉宝”描述称她于2021年6月20号在潭州课堂购买价格6480元的课程，该公司诱导自己在分期乐进行贷款消费，在提出退款后不予处理并且各自推脱责任，后欺骗说不能予以退款，严重侵犯了消费者的权益。陶女士表示况且自己是未满20岁的高中生，诱导自己进行欺骗性消费，没有能力偿还贷款债务，该公司也一直逃避责任。

陶女士称潭州课堂的老师拒绝进行退款处理，还说已经上了不能进行退款和终止合同，可实际上课程并没有怎么上，还跟自己说合同已经签了不能退款，陶女士表示合同中的付款是该公司诱导自己进行贷款分期消费，可事实上未满20岁不能进行贷款，已经违反了消费者权益保护法。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，潭州网校工作人员向“电诉宝”发来反馈称：该学员的情况目前已转交给售后部门进行跟进处理。

### **【案例十一】家长投诉“大咖知识学堂”课程内容与宣传天差地别 提出退款无回复**

8月1日，山东省的李女士向“电诉宝”反映称购买璐瑶妈妈大咖课后，发现课程内容与宣传天壤之别，历史内容漏洞很多，英语城邦法站不住脚，完全是靠忽悠洗脑，并且只有购买大咖课和智慧人生课的人才能推荐别人购买课程，完全传销模式。提出申请退款一直无回复，售后不回复，带班老师不回复。

李女士描述称大咖课号称没有给其他家长退款，但是带班老师后来承认退过款，而且也是以没有看到家长信息为由，成为过错方所以最后退款，这一点也可以说明大咖课售后不回复家长信息不是偶然。课程有效期5年1800多天，目前只听了30小时，正规机构后台都有详细数据。

### 【案例十二】学费贷逾期多次联系“恒企教育”被指退款无果

8月2日，重庆市的刘先生向“电诉宝”反映称他于2020年12月19日付款于上海恒企教育培训有限公司7113.81分期付款，报考专升本套读付款788元，并且在度小满金融教育贷签订协议。刘先生表示自己多次协商退款，后在学习中大专学历老师一直没有和其取得联系，本科老师也没有找过自己，给办理业务这个学历的老师也已经也离职了，现在就是想找他们退钱，但是一直不给退钱。现在自己也说资金紧张也没有钱还款，已经逾期好几个月了。

### 【案例十三】课程还能自动退款？消费者投诉“有道精品课”未告知擅自将课程退款

8月3日，广东省的孙女士向“电诉宝”反映称她于2021年5月21日用学习金币支付购买数学和语文两门暑期课程，有道平台在未告知的情况下擅自退了自己的课程，答复为第三方支付平台申请退款。孙女士描述投诉内容为：1.为什么自己的账号能通过第三人操作退款；2.为什么更改信息不需要经过本人同意；3.有道单方面取消订单，是否存在违法行为，为什么可以随意更改信息而不受法律监管；4.为什么可以通过第三方支付，订单已经生效那么久仍然可以退款。对这些行为，孙女士表示这个完全是有道责任，她要求将退的课重新恢复回来，并提供所谓第三方退费申请的记录。

### 【案例十四】高中生投诉“潭州教育”诱导消费 背负高额学费贷无力偿还

8月4日，湖南省的陶女士向“电诉宝”描述称她于2021年6月20号在潭州课堂购买价格6480元的课程，该公司诱导自己在分期乐进行贷款消费，在提出退款后不予处理并且各自推脱责任，后欺骗说不能予以退款，严重侵犯了消费者的权益。陶女士表示况且自己是未满20的高中生，诱导自己进行欺骗性消费，没有能力偿还贷款债务，该公司也一直逃避责任。陶女士称潭州课堂的老师拒绝

进行退款处理，还说已经上了不能进行退款和终止合同，可实际上课程并没有怎么上，还跟自己说合同已经签了不能退款，陶女士表示合同中的付款是该公司诱导自己进行贷款分期消费，可事实上未满 20 岁不能进行贷款，已经违反了消费者权益保护法。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，潭州网校工作人员向“电诉宝”发来反馈称：该学员的情况目前已转交给售后部门进行跟进处理。

### 【案例十五】“赛优教育”被指退款难 课程没听无法退款

8 月 6 日，广东省的黄女士向“电诉宝”投诉称在广告上看到赛优教育培训教师资格证，便加微信了解听课。黄女士称事后被忽悠套路买课程，发了淘宝链接，在 6.23 号晚上支付了淘宝链接购买赛优教育培训课程。事后觉得不妥，要退款，但是售后拒绝退款，还说已经开通课程，无法退款。课程没听，书也没收，凭什么不能退？过去十多天，也没有得到一个电话给与答复，客服介入也还没得到回复。黄女士表示如果他们不退款，那自己岂不是要白出钱，强迫买他们的课程。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，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。

### 【案例十六】联系售后无人理“深海教育”被指未上课不予退款

8 月 7 日，江苏省的李先生向“电诉宝”反映他于 2021 年 6 月 24 日在京东平台“深海云教育专营店”花费 2080 元购买了人力资源初级培训班课程，7 月 2 日发觉他们平台里面的习题无法下载打印，不便于学习，于是申请退款。一节课没上，客服现在却不处理退款。李先生称购课时骗取客户签署协议美其名曰：去开课，不明确告知退课条款。购课时签署的协议二维码在对话框页面已经无法打开，申请退课，深海教育客服还牛逼哄哄的爱理不理。李先生称百度搜一下，才发现深海教育就是 PZ 公司，坑蒙拐 P 已经是家常便饭，自己的诉求是全额退款。

### 【案例十七】学习 APP 无法进入 联系“有教不舍”业务员被拉黑

8 月 10 日，贵州省的秦女士向“电诉宝”反映称她于 2020 年 12 月 21 日在北京有教不舍教育科技有限公司购买了二级建造师培训课程，通过银骏科技三方支付平台分期支付了 5980 元的消费，安排了班主任和分配了一个有教网 APP 账号。

3 月份班主任收取报名资料后没有其他服务，在 4 月份公司换了一个班主任，5 月份又联系收了报名资料。秦女士描述称在 6 月份接到有人打电话说是有教网的工作人员，去问班主任没有回复，7 月份贵州开始报名考试找班主任也没有回复。去 APP 学习发现不能进去，去找业务员把自己拉黑了，班主任联系不上，又找不到退款渠道，打三方电话也不能解决问题，秦女士表示希望大家引以为戒，避免上当受骗。

### **【案例十八】家长反映“51Talk”效果不明显 退课不给退称可以转给其他孩子**

8 月 12 日，内蒙古自治区的闫女士向“电诉宝”反映称 2019 年为孩子买的 51talk 外教一对一对网课，买的时候说的特别好说有中文辅导老师，结果就没看到什么中文老师给辅导，有的都是推课的老师让发朋友圈，班主任更离谱，换来好多个。闫女士表示连续上两年效果不明显，最主要孩子上初中没时间上课，去年一直到现在都在和老师说要退课，因为孩子下个月上初中，实在没时间上外教一对一教校外内容的网课，但还有一年网课 178 节，客服告诉不给退，可以转其他孩子，闫女士称双减政策下 51talk 还不给退。

### **【案例十九】“天公教育”未提供服务 机构联系人将自己拉黑**

8 月 14 日，江苏省的王女士向“电诉宝”反映称她于 2020 年 6 月向天公教育购买一培训产品，共 8980 元，并承诺拿到证书并挂靠。后有人联系，但一直未有挂靠。王女士称近期发现自己的联系人已经将自己拉黑，其他老师也不再回复。同年，在天公购买健康管理师培训共 3980 元，消防操作员培训 6980 元，均未提供服务。期间，多次联系老师，老师都互相推诿，A 老师让联系 B 老师，B 老师让联系 C 老师。王女士称近期发现情形不对，联系各位老师，都无人理会。

### **【案例二十】24 小时内退款遭“帮考网”拒绝 后期再申请仅退一半**

8 月 15 日，北京市的曾女士向“电诉宝”反映称她于 2021 年 4 月 26 日接到帮考网营销电话，一直在说考注册会计师的好处，并且说他们正在搞活动，课程价格很便宜。曾女士表示因为当时怀孕辞职在家，于是付款买单了。但是马上意识到自己没那么多时间去学习，24 小时内要求退款，可是老师们完全不答应，

好多次沟通后无果，只答应延期两年。曾女士称实际上退费协议上明明写着，24小时内退款只收取5%的手续费，但是老师们不执行。接下来几个月，因为自己怀孕状态不好，转为高危，没法学习，且家里有事，加上将近一年没工作，手头紧，又再一次提出退款，与客服中心工作人员多次沟通，只同意退1740元，曾女士表示不能接受，一直商量无果。

### 【案例二十一】“学慧网”被指虚假营销 所报大学专业已停止招生仍称已报名

9月2日，上海市的金女士向“电诉宝”反映称她于2021年3月23日通过学慧网销售在支付宝付款12760元报名学校自考本科及学历辅导，后经朋友提醒，发现报名的复旦大学已经停止报名，3月初就停止报名，而且报名的行政管理专业也停止招生，也就是说根本没有报名成功就跟自己说报名好了，虚假营销。

金女士描述称在3月29号提交退款申请后居然要15%的新生注册费要扣，合同内有标明退款扣除新生注册费，但未标明具体数额，而且要90个工作日才能到账，完全没有按照消费者权益保护法执行，7天内退款无理由可以退款的，无法接受扣款和退款时间，金女士请求在5天内全额退款，并表示该企业强制扣款严重损害自己的消费权限。

### 【案例二十二】卷钱跑路？“天普教育”被指收了钱就失联 学员求说法

9月4日，辽宁省的赵女士向“电诉宝”投诉称她在2021年报考天普e学教育，被骗了4000元现在联系老师联系不上，微信不加。2021年本想报考心理学系统学习，结果电话不接注销状态，机构另一个号现在都处于没人接状态。赵女士称他们机构搞的项目特别多，有消防学习还有心理学习的，没等学人先跑了赵女士要投诉他们传销骗子，一定有许多学员都是上班族没时间在网学习，可以去一个机构网上听听课，这个天普教育宣传力度很多几乎天天打电话，很多人都在这个机构报的名学习。

赵女士表示希望没学到的给大家退费，能帮着联系到这个开展的法人给一个合理说法，报考时间也很紧张，伤不起，请组织给予调查给大部份学生一个说法怎么补救，希望他们法人给个解决方案。

### 【案例二十三】“有教不舍”培训一星期可拿二级建造师证？

9月4日，贵州省的胡先生向“电诉宝”反映称他在2020年11月6日晚9点，在北京有教不舍机构的电话的指导下购买了二建网络课程，有教不舍的工作人员说原价10980现在活动价只要7912元，工作人员还说专业不对口，资历达不到都没关系，机构那边可以免费给一个中专证明，百分之一百包过和拿二建建造师资格证，然后诱导京东白条分期去付款7912元。

胡先生称然后又在2020年12月23号晚上7点联系自己说让报名大师总裁班，这样哪怕平时没有时间学习也没有关系，只要在考试前一个星期内统一培训就百分之一百能过，于是又指导自己通过支付宝花呗和京东白条分别支付了9495元和1985元。前后2次共计支付给北京有教不舍教育科技有限公司19392元。随后说贵州地区今年的二建考试要在2021年下半年才能报名，让等他们的消息。这样一直等他们的消息，直到2021年8月11号在网上发现他们公司被关闭，课也不能继续上。要求他们退还学费19392元，一直到今天都无法联系他们。

### 【案例二十四】家长称“51talk”诱导囤积七八年课程 申请退款被拒反被移出学习群

9月6日，甘肃省的石先生向“电诉宝”反映称他于2019年在51talk给孩子购买了51talk少儿英语，后因销售客服说继续上课有勤学奖让不要浪费，又诱导分别在2020年2月，3月分别购买了两个大套餐，说囤课后期价格会上涨。石先生称按照每月最低15节课次计算，提前购买了将近七八年的课程，但是基于五六岁的孩子来说，压力实在太太大，后申请退费，每次都被拒绝，销售客服及课程班主任都是回避退费的问题，学习群里把自己移除出去了，三份不同时间段的协议均在2021年6月22日进行了修订，修订内容不详，老师也没有通知为啥要修改订单协议。

石先生表示机构提前预收七八年的学费，预存七八年将近一千多的课程，自己压力太大，2019年的套餐已上过半，按照订单协议不退自己也继续履约上课，但另外两个套餐未开启，申请退费均被拒绝。石先生想借助这次国家双减政策，申请退费，维护消费者权益。买的是少儿英语，订单名称则是成人家庭升舱强化

学习套餐？购课内容与订单名称也不符合实际。

### 【案例二十五】“大塘小鱼”打卡课程几千块无法提现 用户凌晨提取被告知早一点

9月6日，福建省的罗先生向“电诉宝”反映称他于2020年在大塘小鱼上购买了打卡课程，课程全部完成后，申请提现。由原来一次性提取，后面变成一次10元，每日3次，到2021年7月开始，一次10元，每日一次。一直到7月29日那天，剩下的几千块都完全无法提现了，不管是什么时间去提取，都是提示【因为微信的政策，请过了24点再来提取】。有几次特地在24点刚过就提取，同样重复上面的信息。去咨询客服，回复：请早一点提取。

罗先生表示自己的诉求是：请让自己把里面的钱取走，然后让大塘小鱼的人，更为明确一点，午夜0点，一天之中比这个更早的时间是什么时候？

### 【案例二十六】家长不满“小叶子智能陪练”夸大虚假宣传要退费

9月7日，福建省的汤女士向“电诉宝”反映称她于2021年7月24日购买40课时小叶子真人陪练，共计4799元。后因不满销售人员夸大虚假宣传，要求退费。小叶子平台已受理，联系退款老师说8月9日退款流程已走完，再等20个工作日就能打款，现在已经21个工作日了，还未收到退款。汤女士称联系了好几次小叶子客服电话，让自己去联系退款老师，微信找了老师又说流程已走完，等着付款，可到现在已21日还未收到任何退款。

### 【案例二十七】“赛优教育”拒不退款 客服以信号差为由挂断电话

9月9日，北京市的杨先生向“电诉宝”反映称他买的课程一直在未学习，拨打客服投诉一直未解决，说不给退费，说两年期限到期，但自己不知道有两年期限，售后客服说是当时签合同了，但本人并不知晓，售后客服工号9450不给解决问题，以信号不好为理由挂断电话。

杨先生表示课程一直没有学习，前期有过退，但客服售后说可以先冻结不学习，然后自己就冻结了，到现在要求退费的时候就一直不给解决问题，虚假宣传欺骗消费者。他们所谓的班主任说已经反馈，但售后就是不给解决问题，联系也

就是重复那几句话， just 说不给退费，说当时签了合同，杨先生认为买的课程一直在未学习不给退款是不合法的。

### 【案例二十八】学员爆料“恒企教育”轰炸式营销声称能退款

9月9日，浙江省的李先生向“电诉宝”反映称在之前六月份天天被恒企教育工作人员发信息来逼自己签合同，推销各种活动，自己说上班忙没时间学习就不用了，谁知道后面又打电话来烦自己上班，说真不用况且自己这工资也还不起，他们又说给优惠活动，然后前面说好的能退款自己才敢签合同，是恒企教育分期。谁知道后面不仅不给退款，还找各种理由，李先生称把自己的情况家庭条件跟恒企教育工作人员说遍了，也不给退，连课程都没看，之前是分期还款，但由于不给退款我就不交了，逾期两个月，现在又要求全部全款结清，费用八千多。

### 【案例二十九】恶意克扣工资？教师反映遭受“VIP 陪练”变相压榨剥削

9月11日，四川省的何女士向“电诉宝”反映称她于2019年入职vip陪练，至今已在vip陪练老师端任职两年，两年期间，vip陪练吃相愈加难看。1.通过将老师划分为各个等级收取课时费，但未让老师知晓，且老师工资从入职至今从未上涨过。但vip通过各种营销手段背着老师收取学生越来越高昂的陪练费用。2.按照国家规定，在国家法定节假日上班需支付员工3倍工资，vip不仅没有支付员工3倍工资还通过各种恶意手段克扣老师工资。3.不遵守自己制定的规章制度。老师请假且在有效期间上传病历缴费单等证明，vip陪练病假专员不仅不通过老师的病假申请还百般刁难克扣老师工资。

### 【案例三十】“嗨学网”被指贷款近2万购买精品课和普通课无差别

9月16日，四川省的胡先生向“电诉宝”反映称他于2020年5月购买嗨学网高级消防工程师课程，先是购买普通课程4000多块，通过蚂蚁分期正常分期，每月还款400多。因为怕考不过，向报名老师询问这个可不可以买过，老师说没有，但是他们有精品课，只要每节课都看就能过，还送内部资料，学习平板里面有今年考试题，还很神秘的告诉自己不要外传，考试后资料和平板都要回收的。

胡先生称课程要18000元，当时没那么多钱老师，说可以通过咖啡分期，每

月两千多，当时自己一个月拿手里的工资只有 2500，家里还有孩子，妻子又没上班，承担不起这个学费，老师当时说可以他们公司垫付，考过必须由他们联系挂靠单位，从挂靠费里扣除，当时感觉可以，就按照他们的指示在咖啡易融办理分期。

胡先生表示感觉这次分期比上次容易，只要了身份证号码和电话，就办理成功了。之前蚂蚁分期都填了个人基本信息，家庭成员基本信息。一个月分期 1000 都不行，只能 400，这次就要个身份证号和电话号码就行了。回来上网课，看的都和普通课一样，学习资料也没到。催促几次才给了资料 and 平板里面什么都没有。当时感觉不对就要求退钱，老师说必须要上完所有的课，才能退 80%，到现在也没退，分期也逾期 23000 元了。

## 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。

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有着近 20 年历史，旗下运营有：网经社(电商门户)、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，并致力于打造“中国领先的电商产业链综合服务商”。

网经社网站(100EC.CN)旗下拥有 100 多个电商细分频道、平台、分站，365 天/12 小时滚动发布国内外电商资讯，为全国电商用户提供全面、及时、专业的资讯，是国内首屈一指的电商门户入口。



公司总部位于杭州，系国内唯一拥有 A 股上市公司背景的服务电商产业链的第三方媒体、智库和平台，母公司在全国拥有 30 个分支机构，员工 1000 余人，市值近百亿，实力雄厚，是我国电商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，服务客户除覆盖各大电商上市公司、独角兽等“头部平台”和创业者外，还包括国家和各地政府部门，有口皆碑。



### 数据墙：

平均每天有 50-100 万人/次（PV），访问我们网经社电商门户网站。

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 50 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、演讲的各类电商论坛、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+家中小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 9 月中国电子商务用户体验与投诉监测报告》”。

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

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

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

报告发布：网经社电子商务研究中心

发布时间：2021 年 10 月 14 日

官方公众号 ID : i100EC

网购投诉平台 ID : DSWQ315

(近 40 万+电商人都在看!) (在线网购投诉)



电数宝 ( [DATA.100EC.CN](http://DATA.100EC.CN) )

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

(12 年沉淀 10 万+条数据覆盖 4000+平台) (我要投诉)

