

# 2022年4月

## 中国电子商务用户体验与投诉数据报告

数据来源： 电数宝  
电商大数据库

案例来源： 电诉宝  
网络消费纠纷调解平台

发布时间：2022年05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

一、报告摘要.....	3
二、整体数据.....	3
（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
三、评级数据与典型案例.....	8
（一）数字零售数据与十大典型案例.....	9
（二）数字生活数据与十大典型案例.....	14
（三）在线教育数据与十大典型案例.....	20
（一）关于电诉宝.....	26
（二）关于网经社.....	29

## 一、报告摘要

4 月份，受新冠疫情等因素影响，市场情绪低迷，4 月份整体消费数据下降，但不同领域所受影响不同。部分地区交通物流受限，食品、物资等供应紧张。尤其是上海、北京疫情严峻，各大电商平台纷纷出台保供措施，输送物资，保障民生。

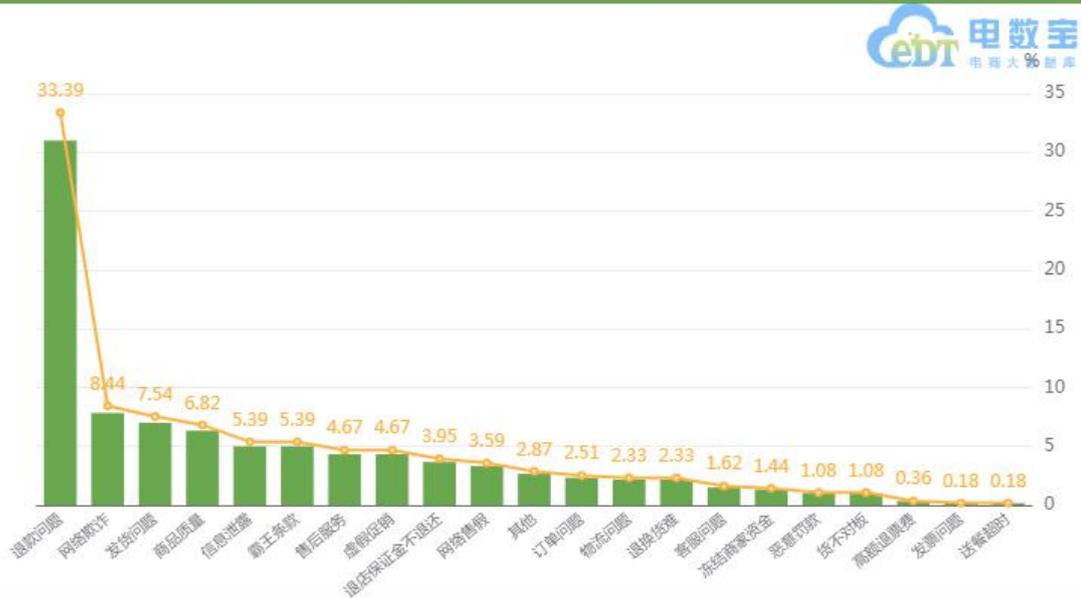
2022 年 5 月 6 日，依据国内知名网络消费纠纷调解平台“电诉宝”（315.100EC.CN）2022 年 4 月受理的全国 113 家互联网消费平台纠纷大量案例数据，我国“一带一路”TOP10 影响力社会智库网经社电子商务研究中心发布了《2022 年 4 月中国电子商务用户体验与投诉监测报告》。

报告涉及了数字零售（主要集中在**综合电商、二手电商、跨境电商**）、数字生活（主要集中在**在线旅游、交通出行、在线餐饮**）及在线教育等领域。报告公布了《2022 年 4 月全国电商投诉榜》，4 月网络消费投诉数据及《4 月数字零售十大典型投诉案例》、《4 月数字生活十大典型投诉案例》和《4 月在线教育十大典型投诉案例》。

## 二、整体数据

### （一）投诉问题类型分布

## 2022年4月全国网络消费投诉类型问题分布



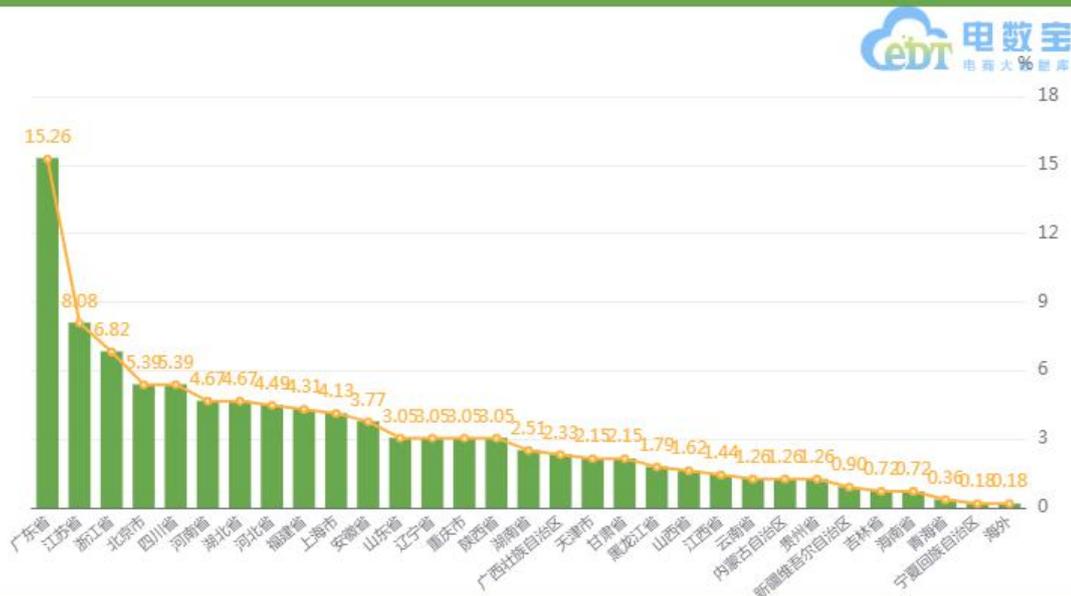
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，2022年4月全国网购用户投诉问题类型排名前十的依次为：**退款问题**（33.39%）、**网络诈骗**（8.44%）、**发货问题**（7.54%）、**商品质量**（6.82%）、**信息泄露**（5.39%）、**霸王条款**（5.39%）、**售后服务**（4.67%）、**虚假促销**（4.67%）、**退店保证金不退还**（3.95%）、**网络售假**（3.59%）。

### （二）投诉地区分布

## 2022年4月全国网络消费投诉类型地区分布



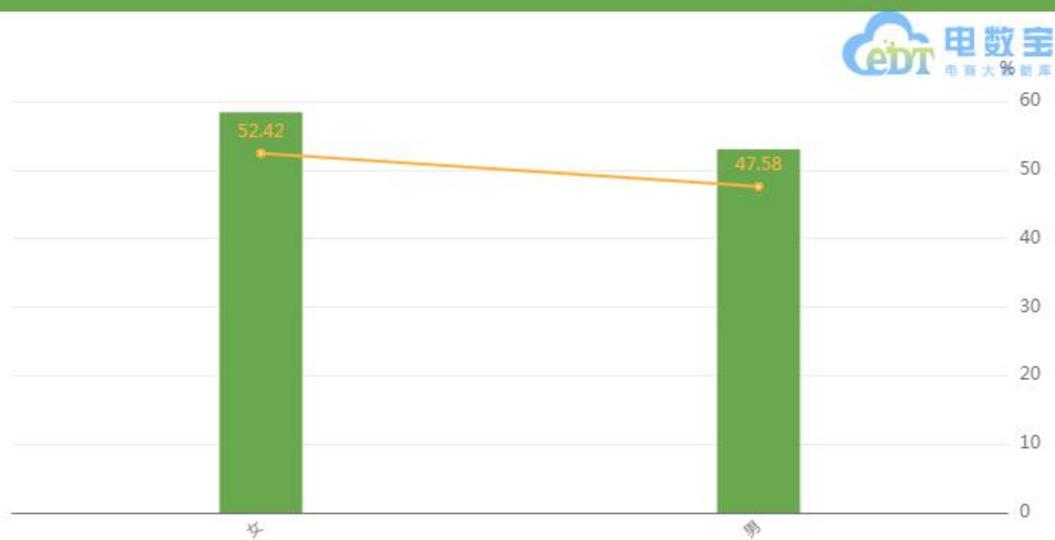
图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

4月份“电诉宝”受理投诉用户聚集地区TOP20依次为广东省（15.26%）、江苏省（8.08%）、浙江省（6.82%）、北京市（5.39%）、四川省（5.39%）、河南省（4.67%）、湖北省（4.67%）、河北省（4.49%）、福建省（4.31%）、上海市（4.13%）、安徽省（3.77%）、山东省（3.05%）、辽宁省（3.05%）、重庆市（3.05%）、陕西省（3.05%）、湖南省（2.51%）、广西壮族自治区（2.33%）、天津市（2.15%）、甘肃省（2.15%）、黑龙江省（1.79%）。

### （三）投诉用户性别分布

## 2022年4月全国网络消费投诉类型性别分布



图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，4月份女性用户投诉比例为52.42%，男性用户投诉比例为47.58%。

### （四）投诉金额区间分布

## 2022年4月全国网络消费投诉金额分布



图表编制：电数宝

来源：WWW.100EC.CN

据“电诉宝”显示，4月份投诉金额分布主要集中在1000-5000元（23.34%）、10000元以上（15.8%）、100-500元（15.62%）、5000-10000元（14.36%）、0-100元（13.82%）、500-1000元（7.54%）、未选择金额（9.52%）。

### 三、评级数据与典型案例

2022年4月全国网络消费评级榜						
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	100.00%	0.960	10.000	0.988	建议下单
2	分期乐	100.00%	1.000	8.000	0.964	建议下单
3	开课吧	96.00%	0.960	6.000	0.898	建议下单
4	Keep	100.00%	0.900	4.000	0.863	建议下单
5	一只船教育	90.91%	0.818	0.000	0.700	谨慎下单
6	抖音	78.57%	0.586	2.000	0.629	谨慎下单
7	得物APP	66.67%	0.333	0.000	0.433	谨慎下单
8	全球速卖通	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
8	学慧网	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
8	潭州教育	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
8	闲鱼	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
8	微店	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
8	拼多多	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
8	京东	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单
8	店宝宝	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
8	淘宝	0.00%	0.000	0.000	0.000	不予评级
8	寺库	0.00%	0.000	0.000	0.000	不建议下单

备注：

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

此外，据“电数宝”电商大数据库（DATA.100EC.CN）显示，2022年4月全国网络消费评级榜中苏宁易购、分期乐、开课吧、Keep获“建议下单”评级；一只船教育、抖音、得物APP获“谨慎下单”评级；学慧网、拼多多、京东、寺库等获“不建议下单”评级；全球速卖通、潭州教育、闲鱼、微店、店宝宝、淘宝获“不予评级”。

## (一) 数字零售数据与十大典型案例

数字零售上榜平台有 51 家：

电诉宝 全新升级 “律”动315 直击行业乱象 为全国网络消费用户“保驾护航”

当前位置 > 投诉榜

领域： 总榜 **数字零售** 数字生活 在线教育 跨境电商 产业电商  
金融科技 物流科技

行业： **全部** 品牌电商 社交电商 生鲜电商 二手电商 汽车电商

筛选： 2022 4月

1	寺库	2	淘宝	3	拼多多	4	京东
5	抖音	6	苏宁易购	7	闲鱼	8	全球速卖通
9	微店	10	店宝宝	11	微拍堂	12	转转
13	有赞	14	当当	15	唯品会	16	孔夫子旧书网
17	天猫国际	18	交易猫	19	快手	20	拍机堂
21	叮咚买菜	22	找靓机	23	洋码头	24	天天鉴宝
25	天猫	26	微薄利	27	微盟	28	考拉海购
29	小红书	30	途虎养车	31	海狐海淘	32	本来生活
33	红布林	34	Bonpont	35	H&M官网	36	艺狐在线
37	华为商城	38	甩甩卖	39	一件	40	识季
41	剁手帮	42	Wish	43	冰冰购	44	德国BA保镖商城
45	蜂雷	46	国美	47	孩子王	48	网易严选
49	淘粉吧	50	别样	51	丝芙兰		

(以上为投诉量排行榜)

由于投诉量的多少与平台的市场占有率有直接关联，为避免被竞争对手和部分媒体关注且恶意放大，故不显示。  
因新平台于2018年315前夕正式上线运行，在此前投诉数据未予统计故未显示。

投诉量 TOP10 依次为：寺库、淘宝、拼多多、京东、抖音、苏宁易购、闲鱼、全球速卖通、微店、店宝宝；

排在第 11-20 名的是：微拍堂、转转、有赞、当当、唯品会、孔夫子旧书网、

天猫国际、交易猫、快手、拍机堂；

排在第 21-30 名的是：叮咚买菜、找靓机、洋码头、天天鉴宝、天猫、微薄利、微盟、考拉海购、小红书、途虎养车。

排在第 31-51 名的是：海狐海淘、本来生活、红布林、Bonpont、H&M 官网、艺狐在线、华为商城、甩甩卖、一件、识季、剁手帮、Wish、冰冰购、德国 BA 保镖商城、蜂雷、国美、孩子王、网易严选、淘粉吧、别样、丝芙兰。

在数字零售领域，据“电诉宝”受理用户维权案例，我们从中选取十大典型投诉案例，涉及天天鉴宝、微拍堂、转转、网易严选、叮咚买菜、微店、寺库、一件、苏宁易购、有赞。

2022年4月数字零售十大典型投诉案例		
投诉时间	投诉平台	投诉案例
4月4日	 天天鉴宝 鉴宝友 放心购	耍无赖？“天天鉴宝”被指退店退款难 不予理睬
4月8日	 微拍堂 专注拍卖的平台	“微拍堂”被指霸王条款 以影响二次销售为由不退款退货
4月11日	 转转	店大欺客？“转转”被指故意隐瞒手机真实情况
4月13日	 网易严选	“网易严选”被指虚假宣传 使用pro会员并未优惠
4月16日	 叮咚买菜	上海疫区抢菜难 “叮咚买菜”无法加购
4月17日	 微店	霸王条款？“微店”被指无理由无限期冻结支付款项
4月18日	 SECOO 寺库	寺库退款成难题 消费者苦等无果
4月20日	 一件 源头直购	“一件”自动收货不发货 平台商家互相推卸责任
4月22日	 苏宁易购 suning.com	“苏宁易购”被指退店押金久未退还 多次咨询客服无果
4月27日	 有赞 youzan.com	“有赞”被指包庇平台上商家 用户投诉不做调查取证
图表编制：电诉宝		数据来源：315.100EC.CN

### 【案例一】耍无赖？“天天鉴宝”被指退店退款难 不予理睬

4月4日，安徽省的贲先生向“电诉宝”反映称，自己从去年3月根据平台收费并缴纳保证金入驻平台售卖商品，后因疫情跟家庭影响不想从事与这个行

业，想退出店铺，可是自从 2021 年 10 月份起，部分货款一直不结算，并且店铺退店保证金提取不出来，联系平台一直得不到解决，不是不理睬就是推延至今，大半年过去了，一直得不到任何解决，甚至联系不到平台相关工作人员，拖欠本人货款 3500 元加店铺保证金 5000 元共计 8500 元。

### 【案例二】“微拍堂”被指霸王条款 以影响二次销售为由不退款退货

4 月 8 日，江苏省李先生向“电诉宝”投诉称，自己于 2021 年 3 月进入微拍堂景星翡翠直播间观看翡翠直播，因为是小白没禁售住套路先后购买了 35800 元翡翠，这个直播间养了大量的托哄骗消费者营造紧张气氛，让人假扮缅甸人营造第一现场第一手资源的景象。在李先生拿到货品后行业内的资深人士估价仅为千数，溢价太严重，所购买原石为新坑翡翠，达不到做货要求。李先生讲述，随即第一时间联系微拍堂客服寻求帮助，经过询问后客服回复因为商家以已开窗影响二次销售为由不退款退货。

### 【案例三】店大欺客？“转转”被指故意隐瞒手机真实情况

4 月 11 日，陕西省的王先生向“电诉宝”反映称，自己于 2021 年 6 月 19 日，在转转平台购买一部华为手机，当时转转宣称该机为 99 新，无维修，收到货后因为不懂，就误以为如商家所称，确认收货并使用。2022 年 4 月份，王先生想要换手机，打算卖掉涉事手机，经爱回收平台检测该机存在维修，后经华为官方客服与官方售后门店检测确认，2021 年 5 月 21 日该机屏幕碎裂，更换屏幕维修记录（华为以保护客户隐私不给出具书面维修记录），后投诉 12315，转转客服打电话时持有店大欺客的态度，说官方维修不属于维修。

### 【案例四】“网易严选”被指虚假宣传 使用 pro 会员并未优惠

4 月 13 日，浙江省的陈女士向“电诉宝”反映，自己于 2022 年 4 月 13 日，在网易严选 app 上购买了懒人沙发，购买前页面提示 pro 会员有一定金额优惠，陈女士购买了 pro 会员后优惠金额不一样，少了 50 元。与平台多次沟通无效。对此，陈女士有两点诉求：一，要求双倍赔偿，共 100 元，需现金形式，不要优惠券。二，修改页面，要按真实优惠价格写，不要虚假宣传。

### 【案例五】上海疫区抢菜难 “叮咚买菜”无法加购

4 月 16 日，上海市姜女士向“电诉宝”投诉称，她最近在“叮咚买菜”购买了会员，准备用于抢菜。但从 15 日开始，连续两天都无法将菜品加入购物车，

即使重启手机，重装软件，甚至换设备登录都无法正常加购，就连常驻的商品白酒也无法加入购物车。姜女士表示，她的账号十分不正常，有可能是被无故封号。因为当时用其他手机登录的另一个账号是可以正常加购并下单的。

此外，姜女士还表示，她身边很多人都出现了这种情况，现在正处于特殊时期，“叮咚买菜”的这种做法完全不顾消费者权益。姜女士购买会员后才几天，就无法正常使用，会员权益没有得到保障，即使现在能正常加购却无法结算下单。为此，姜女士要求平台方道歉，并退还会员费用或将账号恢复正常。

### 【案例六】霸王条款？“微店”被指无理由无限期冻结支付款项

4月17日，浙江省叶先生向电诉宝投诉称，自己于4月14日，通过微信商家在微店上下单了几件商品，当日晚上商家联系叶先生说当地疫情防控无法发货，所以要申请退款，叶先生讲述，显示商家店铺异常无法退款。叶先生联系平台后他们告知需要自己去联系商家处理好它跟微店平台之间的问题，否则只要商家没有处理好问题就不能给退款。

### 【案例七】寺库退款成难题 消费者苦等无果

4月18日，辽宁省卫女士向“电诉宝”投诉称，她于2022年3月12日在寺库电商平台够巴黎 TLS 奢侈品购买 Dior 迪奥手拿包，然而经过一个月的等待，商家仍未发货，已超过最晚发货期限（30日）。因此，卫女士申请取消订单并要求退款。但是，订单显示退款一直处于审核中的状态，超过审批时限（五日）仍未能取消订单并退款。

为此，卫女士在12315平台上投诉，但结果是仅取消订单，并显示退款系统升级中，至今未收到退款。卫女士表示，在微博、小红书等平台上，很多人说在寺库取消订单后，也未收到任何退款。如今，寺库在线客服不回复，客服电话无法接通。卫女士表示这种行为严重侵犯消费者权益，要求商家取消订单后立即退款至账户。

### 【案例八】“一件”自动收货不发货 平台商家互相推卸责任

4月20日，江苏省李先生向“电诉宝”投诉，称于2021年10月在“一件”平台翡翠原石直播间观看购买，后来无意中发现平台七天自动选择交易完成，但是查不到任何物流信息。李先生称买了好几万的原石半年多了，至今没有收到。

“一件”平台最近又发布消息关闭所有直播，并扣了直播间的货款，现在李

先生成为了最大受害者，商家让李先生找平台，平台却让李先生和商家协商。李先生认为夹在中间太危险，商家和平台一起跑路就更投诉无门了。现李先生请求平台把他买的货品退掉就行。

### 【案例九】“苏宁易购”被指退店押金久未退还 多次咨询客服无果

2022年4月22日，山东省的王先生向“电诉宝”称，他的店铺于2021年7月7日申请关闭店铺，已于2021年11月18日走完所有审批流程，按照平台承诺30个工作日退还保证金，但至今（2022年4月21日）仍未退还。

经过多次咨询客服，每次客服都回复：“您这边放心，会尽快给您处理的。已经把您的信息发送给商管加急了，会尽快处理打款的”。联系商管回复尽快催促财务打款，之后在咨询商管就不接电话，打电话一直无人接听，现迫于无奈，只能申请电诉宝平台给与协调退还保证金。

### 【案例十】“有赞”被指包庇平台上商家 用户投诉不做调查取证

4月27日，江苏省许先生向“电诉宝”投诉称自己于2022年4月12日通过微信在有赞平台购买“湖南逸慧教育科技有限公司”直播抖音课价值3180元，但许先生学习后无效果要求该公司退费，且该公司没有履行承诺，于是向有赞平台反映，但有赞不做调查取证就包庇湖南逸慧。

许先生要求有赞平台立即冻结他的订单，并调查取证。第二尽快原路退还许先生的合同付款。第三许先生建议防患未知风险，暂停“湖南逸慧教育科技有限公司”在有赞平台的交易和提现功能，请湖南逸慧提供整顿完善证明材料。

## （二）数字生活数据与十大典型案例

数字生活上榜平台有14家：

在线餐饮（2家）依次为：美团、饿了么。

在线旅游（11家）依次为：联联周边游、如程、青芒果旅行网、旅划算、走着瞧旅行、飞猪、同程旅行、去哪儿、骑驴游、爱订不订、马蜂窝。

交通出行（1家）依次为：智行。



电诉宝 全新升级 “律”动315 直击行业乱象  
为全国网络消费用户“保驾护航”

- 首页
- 投诉榜
- 评级榜
- 律师团
- 报道
- 专题

当前位置 > 投诉榜

领域：  
总榜 数字零售 数字生活 在线教育 跨境电商 产业电商  
金融科技 物流科技

行业：  
全部 在线餐饮 在线票务 在线旅游 交通出行

筛选：  
2022 4月

1 智行

(以上为投诉量排行榜)

在数字生活领域，据“电诉宝”受理用户维权案例，我们从中选取十大典型投诉案例，涉及 Keep、智行、青芒果旅行网、饿了么、骑驴游、如程、美团外卖、旅划算、58 同城、飞猪。

## 2022年4月数字生活十大典型投诉案例

投诉时间	投诉平台	投诉案例
4月3日	 keep	用户反映“Keep”近一个月未发货 回应：快递显示已经签收
4月5日	 智行	“智行”特价票仅便宜2元 退款收近半手续费引不满
4月7日	 青芒果 qimango.com	人间蒸发？房东反映“青芒果旅行网”拖欠订房销售款后失联
4月10日	 饿了么	骑手拒绝配送甚至辱骂客户 “饿了么”坐视不管？
4月14日	 骑驴游 www.qiluyoo.com	用户反映“骑驴游”套路深 购买后预约房间需加钱
4月15日	 如程	用户投诉取消订单 近万元押金“如程”未退款
4月18日	 美团外卖 美团外卖 送啥都快	无人送餐遭商家与骑手拉黑 用户反映“美团外卖”超两小时无处理
4月18日	 旅行	用户反映疫情影响团购券无法使用 “旅划算”拒绝退款
4月18日	 58同城	用户反映“58同城”强扣保证金 信息上传有误无法自证
4月21日	 飞猪 享受大不同	“飞猪”被指恶意拒绝退款 需用户承担高额退票费

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

### 【案例一】用户反映“Keep”近一个月未发货 回应：快递显示已经签收

4月3日，云南省的王女士向“电诉宝”投诉称其在2022年3月5日买的蝴蝶奖牌，到4月3日至今都未发货，对方是一直在推辞让耐心等待。王女士表示不理解，别人都不能发货吗还是就自己不行，王女士表示很愤怒，称不希望再这样下去了，疫情也有好转为什么就是不能发货。

### 【案例二】“智行”特价票仅便宜2元 退款收近半手续费引不满

4月5日，陕西省的王女士向“电诉宝”投诉称其于2022年4月5日在智行购买汽车票，汽车票规定发车前两个小时退票手续费为10%，智行却要收45%的退票手续费。特价票明明只和正常票价差两块钱，却默认特价票，然后将特价票的退票手续费定这么高。王女士认为这是诱导高消费，作为消费者感觉受到

了欺诈，要求平台退回多收的手续费。

### 【案例三】人间蒸发？房东反映“青芒果旅行网”拖欠订房销售款后失联

4月7日，广东省的冯女士向“电诉宝”反映称自己家公寓去年上线青芒果酒店的，刚开始几个月业务经理每天偶尔会给结算房费，也会经常聊天。但是过了一段时间，根本就不理，电话打不通，信息不回，客服找不到。

冯女士表示从1月27日到现在4月，差不多3个月的房费没有结算了，也没有人跟自己解释一下。公寓每天都有订单。就是没有人结算房费。什么人都联系不了。简直就是他们什么情况都不知道，不知道是不是倒闭了，还他们经理跑路，直接就是人间蒸发了吧，没有一个可以联系的人。

### 【案例四】骑手拒绝配送甚至辱骂客户 “饿了么”坐视不管？

4月10日，江苏省的孙女士向“电诉宝”投诉其于2022年4月10日在饿了么平台上的麦德龙超市购买食物，水果，骑手在取货后拒绝配送，骑手打电话要求取消订单，在拒绝后，骑手在电话里辱骂自己再三要求取消订单，孙女士仍然拒绝取消订单。

孙女士称挂完骑手电话后打饿了么客服电话投诉反映问题，客服人员态度敷衍，不解决任何问题，再三强调只能做记录，不能换骑手配送，没有任何解决方案，如果等不了可以取消订单，自己仍然拒绝取消订单。孙女士表示后来饿了么平台在自己不知情的情况下私自取消了订单。饿了么严重侵犯客户权益，漠视骑手辱骂客户，要求赔礼道歉，承担违约责任。

### 【案例五】用户反映“骑驴游”套路深 购买后预约房间需加钱

4月14日，广东省的池女士向“电诉宝”投诉称其在3月26日在骑驴游平台购买了98元秒杀2套美的鹭湖房3房1厅，号称不加收，然后当自己购买了以后预约房间的时候发现需要加收100-300元的房费，因为不加收的房间显示已预约满了。其次使用厨房的电器设备也会加收50元的费用。

池女士于是向平台客服申请退款，遭到拒绝，说是写出来了所以就不能退款了。池女士称当你买了券，才能预约房子才知道要加钱，存在明显的套路及不允许退款的不合理性。因为是老人家操作的，老人家不熟悉流程，欺骗了老人家。

### 【案例六】用户投诉取消订单 近万元押金“如程”未退款

4月15日，上海市的龚女士向“电诉宝”投诉称其于2021年12月29日和

2022年1月8日这两天，分别在如程小程序下了2个订单，遇到的问题是：取消订单，但对方一直不付退款，造成近万元的经济损失龚女士希望能讨回退款，并退回两张会员卡费。第一单是苏州玖树溪岸特色度假酒店，大床房两间\*2晚，押金总额为2976\*2=5952元；第二单是杭州那云星空特色度假酒店，大床房两间\*2晚，押金总额为3376元。加上购买的两张会员卡近千元，如程一共欠万元以上货款。龚女士称客服联系不上，本来说4月依次退款，目前毫无音信，外面一直在传倒闭新闻，希望能得到维权。

### **【案例七】无人送餐遭商家与骑手拉黑 用户反映“美团外卖”超两小时无处理**

4月18日，陕西省的程女士向“电诉宝”投诉称其在2022年4月18日早上十一点十分在美团商家（饼局）下单一份餐，到十二点没有配送，联系骑手，骑手说商家还没做好，又联系商家，商家说刚刚做好，自己又联系骑手让他去取餐，他说正在处理别的单子，处理好去给我取，自己说可以。

程女士称结果十分钟以后再联系商家和骑手均拉黑自己，打了几十个电话打不通，向平台客服投诉客服不给自己骑手联系方式，超时两个小时无人处理解决。程女士表示商家和外卖员均莫名其妙拉黑自己的号码，拒绝配送并与自己沟通。

### **【案例八】用户反映疫情影响团购券无法使用 “旅划算”拒绝退款**

4月18日，四川省的程女士向“电诉宝”投诉称其在公众号“旅划算”吃喝玩乐平台上购买了4张【西昌·邛海】柏樾酒店的住宿团购券。程女士称由于最近成都及全国疫情严峻，为响应成都政府防疫政策，也为出行安全、人身安全考虑，要求旅划算平台全额退款。并且已和酒店那边商家联系过，提供服务的酒店商家也表示西昌市也有当地防疫政策要求：从成都到西昌的旅客要在当地进行七天隔离，因此，团购券无法正常使用。

程女士表示经多次与平台沟通协商无果，“旅划算”平台仍然拒绝全额退款，现要求旅划算平台全额退款。

### **【案例九】用户反映“58同城”强扣保证金 信息上传有误无法自证**

4月18日，重庆市的戴先生向“电诉宝”投诉称其于2022年4月14日在58同城上传租房信息，并上缴保证金100元，因上传时粗心导致房源信息与上传图片不匹配，58同城不让修改，并直接扣除保证金。戴先生称要退款就必须

自证，信息和图片本来就是粗心导致错误的，根据 58 同城要求，提供自证没办法匹配。

戴先生称录像拍摄上传之后，自证失败。然后找到客服进行协商，客服表示，错了没办法修改，直接扣除保证金，也不会予以退还，只能通过自证退还。戴先生表示不明白 58 同城这个是什么逻辑，太霸道了，硬吃保证金，只要发错就扣钱，弄个恶心的自证给你，让你证明错误的信息是对的，才能退还保证金。

### 【案例十】“飞猪”被指恶意拒绝退款 需用户承担高额退票费

4 月 21 日，浙江省张先生向“电诉宝”投诉称自己于 4 月 20 日在飞猪平台购买了 5 月 1 日的三张机票，受疫情影响健康码变黄色，遵循国家疫情防控政策，需要 3+11 天隔离观察。张先生第一次与客服沟通，客服要求张先生出具社区证明，张先生也提供了。但第二次沟通与客服沟通就说不能退，要按照航空公司规定。现在飞猪一拖再拖，一次次的为难拒绝，要求张先生自愿退款支付 60% 的高昂退票费。

## （三）在线教育数据与十大典型案例

在线教育上榜平台有 23 家：按投诉量依次为，开课吧、一只船教育、学慧网、潭州教育、帮考网、环球网校、vipkid、常青藤爸爸、武汉聚狮、小叶子陪练、对啊网、大塘小鱼、中华会计网校、尚德机构、高顿教育、河小象、vip 陪练、恒企教育、深色海浪教育、众趣教育、小步早教、三好网、美通教育。



- 首页
- 投诉榜
- 评级榜
- 律师团
- 报道
- 专题

当前位置 > 投诉榜

- 领域：  
 总榜    数字零售    数字生活    **在线教育**    跨境电商    产业电商  
 金融科技    物流科技

行业：  
**全部**

筛选：  
 2022    4月

1	开课吧	2	一只船教育	3	学慧网	4	潭州教育
5	帮考网	6	环球网校	7	vipkid	8	常青藤爸爸
9	武汉聚狮在线科技教...	10	小叶子陪练	11	对啊网	12	大塘小鱼
13	中华会计网校	14	尚德机构	15	高顿教育	16	河小象
17	vip陪练	18	恒企教育	19	深色海浪教育	20	众趣教育
21	小步早教	22	三好网	23	美通教育		

(以上为投诉量排行榜)

在线教育领域，据“电诉宝”受理用户维权案例，我们从中选取十大典型投诉案例，涉及学慧网、赛优教育、开课吧、大鹏教育、帮考网、河小象、潭州教育、常青藤爸爸、对啊网、深海教育。

## 2022年4月在线教育十大典型投诉案例

投诉时间	投诉平台	投诉案例
4月3日	 学慧网	学习资料还需自行购买 “学慧网” 被指退费遭超时
4月5日	 赛优 CHANG E YOU - 改变自己	交了钱就不退费？“赛优教育” 被指霸王条款
4月11日	 开课吧	贷款逾期或将影响征信 “开课吧” 被指拖延退费
4月12日	 大鹏教育	狂轰滥炸式销售 学员投诉 “大鹏教育” 虚假营销退款难
4月12日	 IUYDAD 常青藤爸爸	平台盈利才能返现？“常青藤爸爸” 被指未履行合约
4月13日	 帮考网	“帮考网” 被指协议存霸王条款 考试未过不予退款
4月13日	 深海教育 请读 更好的自己	证书培训所得证书与国家颁发同等效力？“深海教育” 被指虚假宣传
4月14日	 潭州教育	“潭州教育” 诱导学生贷款？学生反映担心影响信用要退款
4月15日	 河小象	家长反映 “河小象” 虚假宣传 体验效果极差要求退款
4月15日	 对啊	强买强卖？“对啊网” 被指不给退款

图表编制：电诉宝

数据来源：315.100EC.CN

### 【案例一】学习资料还需自行购买 “学慧网” 被指退费遭超时

4月3日，安徽省的倪先生向“电诉宝”投诉称其于2020年5月左右在学慧网报名提升学历，与负责联系的人员商谈好邮寄资料的事项，缴费后实际到手的资料与当时商谈好的不符，还需要自行购买，导致自己有意向退款。

倪先生称联系当时负责和自己沟通的人员就联系不上了，过了一段时间就推送了其他人员的联系方式，说是之前的人离职了，但也导致协议退款的时间超过无法退款。倪先生表示网上一查才知道这个平台的口碑如此只差，实在是没办法了。

### 【案例二】交了钱就不退费？“赛优教育” 被指霸王条款

4月5日，河南省的宋女士向“电诉宝”反映称其于2022年2月16号通过

抖音添加微信后，在赛优机构老师发的微信收款二维码付款。宋女士表示因为孩子课程迟迟未开始便想退费，赛优机构老师将推给售后，但售后一直不处理，而且还找各种理由不退费，态度恶劣把过错都推到自己身上。

宋女士称刚开始是因为他们虚假宣传，只有几个报名名额才交的费用，但后来因课程一直未开始想退费，后续赛优机构售后老师用霸王条款说交了钱就不退费了，宋女士的诉求是北京赛优职教育科技有限公司把钱退还。

### 【案例三】贷款逾期或将影响征信 “开课吧”被指拖延退费

4月11日，内蒙古的赵先生向“电诉宝”投诉称其于2021年12月份在抖音上看到开课吧影视后期课，看了一会儿直播就有老师联系自己，当时说课程需要一万多，赵先生说没那么多钱，老师就说可以贷款分期。一开始没同意，后来就一直打电话催促说开始一个月需要自己垫付，后面的可以靠剪辑兼职还，公司提供剪辑单，然后自己就办理了。

赵先生称结果一个月后问老师有剪辑兼职单没，老师直接给网址让自己去找，这期间也是自己还款的，根本没有接单一说。学了三个月后不想学了，就和老师说退款，老师也在2022年2月14日提交退款申请，结果到四月份还款日了还没有解决，贷款也一直在，退费老师说不用还款也不会影响征信，但是芝士未来平台还说欠款逾期了，至今已逾期7天，还有逾期费，不还款要上征信。赵先生表示只想开课吧能够在两个工作日内处理好退款，产生的逾期费由开课吧负责，不要影响到自己的征信。

### 【案例四】狂轰滥炸式销售 学员投诉“大鹏教育”虚假营销退款难

4月12日，河南省的陈先生向“电诉宝”投诉称其于2020年10月21日通过北京知金大鹏教育报名学习设计4合一课程。陈先生称销售人员天天打电话说可以免费学设计课，在当天试学习免费期间，讲课老师说可以做兼职，一个月少则几千，多则上万的兼职收入，因为当时手头紧张，他们又让自己做了花呗分期，先交了188元抢了优惠名额后，因感觉自己没有时间学习本打算不报了，有个老师说可以不限时间地学，学会为止。又狂轰滥炸地说可以免费分期，在他们的哄骗下，做花呗分期12期。

陈先生称后来因为太忙只上了几次课或还是录播，中间找他们退费不同意，陈先生说要去郑州的分校去退费并说他们是骗子学校时，一个自称是北京的老师

还一度要挟自己说只要敢举报就让 110 来抓自己。陈先生表示到现在还是没退一分钱，也没有空去学习。并且近期那个班主任还联系自己发微信让学小视频课，说先学后付费，让自己拉她进微信群继续行骗，极其像变像传销组织。

### 【案例五】“帮考网”被指协议存霸王条款 考试未过不予退款

4月13日，广西壮族自治区罗女士向“电诉宝”投诉称自己于2016年8月25日通过“帮考网”郭老师的电话指导花8600元在该网站购买了注册会计师包过班课程，郭老师承诺购买了该课程，零基础也无需学习，只要在考前做他们提供的押题就能轻松通过考试，而且考不过的话课程可以无限次使用，直到考过为止。

2017年4月26日，郭老师以升级课程可以不过退款的说法再次说服罗女士，罗女士又缴纳了3000元的课程费。这两次缴费都是郭老师直接在电话里指导罗女士购买课程，并没有提醒其仔细查看协议，也没有给罗女士查看协议的时间，让其直接在该签名的地方签名。后来罗女士才知道协议里的条款解释的无限次使用课程是指五年内无限次使用，不过退款的限制条件也非常的多。

之后，罗女士向郭老师协商退费，他说不行，要参加考试且不通过才能退款。于是罗女士学习了课程，直播课的老师说零基础的学员建议从初级学起，直接听课是没有用的。做了押题，考试中一题也没有押到，罗女士考试没有通过。于是罗女士再次向郭老师要求退费，郭老师就再也没有就此问题回复过罗女士。而现在罗女士在帮考网的所有课程包括去年冻结的课程全部为过期状态。罗女士认为帮考网及郭老师的行为涉嫌虚假宣传、霸王条款及欺诈消费者。

### 【案例六】家长反映“河小象”虚假宣传 体验效果极差要求退款

4月15日，上海市的王女士向“电诉宝”投诉称河小象利用虚假过度宣传诱导消费者买课，买了课之后，发现课程与介绍相差甚远，不是以人为本，而是以资为本，低价课程只是一种引流手段，而想方设法让家长们继续消费才是低价课程的最终目的。

王女士表示国家有明确规定利用虚假的或使人误解的价格手段，诱导消费者应该给予一定惩罚，没收违法所得，并处违法所得的五倍罚款，情节严重责令停业整顿，吊销营业执照，还大家一个健康的网络教育平台。王女士称自己付完款之后就没有人跟踪后续一些服务，是否有上课学习效果怎么样？遇到什么问题，

从来没有老师跟踪，每节课只有几分钟都是录制的，根本没有效果。所谓的一对一点评也都是网络机器，机器点评都说好，从来没有指出问题在哪里怎么改正，现在感觉体验效果极差要求全额退款。

### 【案例七】“潭州教育”诱导学生贷款？学生反映担心影响信用要退款

4月14日，湖北省的韩同学向“电诉宝”反映称其于4月9日在网络上购买了湖南潭州教育网络科技有限公司的播音主持课程，后因自己的学业有重要考试需要备考，于4月11日提出了退课申请，但在潭州课堂APP上的申请并没有人处理，当时收款的老师不回话联系不到。

韩同学称潭州教育诱导学生进行分期付款，国家有明确规定，任何借贷的机构都不得针对在校的大学生提供贷款的这种业务。而收款的老师却说这跟游戏防沉迷一样，让自己不要选学生一项。跟班主任沟通后，班主任说是先申请，申请后第二天出结果，结果出来后七天内签退款协议，21天内走退款。而当时买课老师因自己支付宝花呗额度不够推荐了他们那边的一款买呗贷款APP，说是5月1日开始还款，可现在距离还款日只有17天。

韩同学表示目前班主任说是只是提交了申请，但还未知是否通过。目前也联系不上，电话不接消息不回。因此认为还款天数过长不合理，且害怕到还款日该公司不能及时撤销还款的订单，而对自己的信用记录造成不良影响。特此，夏同学要求该企业在还款期前，关闭该笔贷款订单。

### 【案例八】平台盈利才能返现？“常青藤爸爸”被指未履行合约

4月12日，新疆的孟先生向“电诉宝”投诉称其在课打卡返现时，常青藤爸爸并未说明需要排队或者盈利才可返现，宣传可直接返现。直到打卡结束才出现排队提现等待，已等待6个月，未有提现成功。

孟先生称2021年6月搞活动影响世界的100个名人和这些词语有故事打卡满100次和80次原价返现，11月完成并按流程提交返现，结果才被告知得等平台盈利才可以返现，问客服就是十分抱歉请排队，客服明确告知无任何办法提现。然而排队名次一直没前进，1万7千多名。孟先生表示为何搞活动时不说，平台是否盈利和当时跟自己订单立合约毫无关系，涉嫌欺诈、诱导消费，未履行合约。

### 【案例九】强买强卖？“对啊网”被指不给退款

4月15日，河北省的高女士向“电诉宝”投诉称其于2022年04月7日在

对啊网购买了注册会计师考试培训班，没有时间精力学习，自己的诉求是要求对啊退款。高女士称自己不打算参加考试了，生了小孩时间以后学习的精力都没有了。办理了分期家里人不同意考注会，家里不支持也没有经济来源，到考试的时候也是刚出月子带小孩也考不了。

高女士表示对啊客服说不能退，又让自己找报名老师，报名老师也不理人，后续不考了也不说给退款。现在谁都找不到。高女士称一万多块钱也不是小钱，强买强卖的课程自己真的学不来。

### 【案例十】证书培训所得证书与国家颁发同等效力？“深海教育”被指虚假宣传

4月13日，河南省的韩女士向“电诉宝”投诉称其去年11月份购买了深海教育中科院心理咨询师证书培训，学费4000元，购买时销售承诺所得证书和以前国家颁发的心理学二三级证书一样，拿到就能入驻平台执业，有聊天截图可提供。

韩女士称报名后发现证书平台并不认可，无法入驻，于是今年1月份提出退款（因为自己报名的是22年5月份的课程，报名时还未开课，所以也没有登录学习），对方一直拖到现在不给解决，只愿意退还一半的费用，并且售后人员从不及时回复消息。韩女士表示虚假宣传售课，理应退还全款。

## 四、关于我们

### （一）关于电诉宝

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

“电诉宝”（网络消费纠纷调解平台；[315.100EC.CN](http://315.100EC.CN)）运行十余年，与全国数百家电商建立对接，致力于为广大电商用户解决网络消费纠纷，帮助广大电商提升用户购物体验与售后服务，以自身独有的客观公正性、中立性、权威性，稳居全国影响力与公信力前列的“第三方电商投诉维权服务平台”，并有 20 余名电商行业资深律师常年开展坐镇咨询与维权服务，平台投诉纠纷解决率在 80%以上，深受全国各地网购用户信赖。

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

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

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



在线投诉	进度查询	平台登录	
真实姓名*	姓名 <input type="text"/>	年龄* <input type="text"/>	性别* <input type="text"/>
所在地*	<input type="text"/>	邮箱* <input type="text" value="example@qq.com"/>	投诉对象* <input type="text" value="电商平台如淘宝、京东、..."/>

为了更好地营造公开、透明、健康的电商消费投诉环境，“电诉宝”公开版于2020年7月1日正式上线，新增用户投诉实时受理动态、月度平台投诉量TOP10、热点投诉地区等模块，让投诉过程透明化，一手掌握信息动态。

当前位置 > 首页

最新投诉 已移交 已受理 已评价

福建省 2020-07-31 09:49:37 未审核

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

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

[投诉对象] 联联周边游 领域：在线差旅 类型：网络售假 详情>

河南省 2020-07-31 09:48:45 未审核

**以设置价格错位为由取消订单**

我与2020年七月21买的婴儿奶瓶，商家以设置价格错误为由私自取消订单。

[投诉对象] 当当网 领域：商家纠纷 类型：订单问题 详情>

广东省 2020-07-30 18:01:06 未审核

**拼多多平台**

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

[投诉对象] 丽质睡衣店 领域：国内网购 类型：发货问题 详情>

浙江省 2020-07-30 17:22:34 未审核

我要投诉

电商入驻

投诉指南

电诉宝 网络消费纠纷调解平台

电商投诉，就上“电诉宝”  
高效解决消费纠纷



投诉榜 更多

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

## (二) 关于网经社

浙江网经社信息科技有限公司拥有近 20 年历史，旗下运营：网经社(数字经济门户)、网经社电子商务研究中心(智库)、“电数宝”(大数据)、“电融宝”(FA)、“电诉宝”(C 端)等系列子品牌/平台/产品，提供媒体、研究、数据、融资、营销、顾问等服务，在业内被誉为数字经济行业的“Bloomberg”，并致力于打造大数据驱动的“中国领先的数字经济门户”。

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



公司总部位于杭州，系国内唯一拥有A股上市公司背景的数字经济媒体、智库和平台，母公司在全国拥有30个分支机构，员工1000余人，实力雄厚，是我国电数字经济行业的见证者与推动者。

网经社在工信部、公安机关网站合法备案运行，服务客户覆盖各大互联网上市公司、独角兽，以及国家和各地政府部门，有口皆碑。



### 数据墙：

拥有100+专业频道，为全国用户提供全面、及时、专业的资讯，是国内领先的数字经济门户。

平均每年有**5000**余家海内外媒体,超过**10万**篇新闻报道中引用我们的数据、报告、分析、榜单等从中央到地方,为超过**200**家各级政府部门提供了相关服务。

超过**20000**家公司在海内外及投融资时,参考使用我们数据分析。

平均每年,超过**10万人**参加我们主办或协办、演讲的数字经济论坛、沙龙活动,覆盖人群规模超百万。

国内上百家券商/基金/投行/机构在投资研究中参考我们的数据和推荐

超过**1000+**家电商、**10000+**家数字经济企业依靠我们的信息、服务和解决方案不同程度提升了他们的经营业绩。

• **版权声明:**

1、本报告相关知识产权归网经社电子商务研究中心所有,任何部门、企业、机构、媒体等单位引用本报告数据、内容,均请注明:“根据网经社电子商务研究中心发布的《2022年3月中国电子商务用户体验与投诉数据报告》”。

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

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

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

报告发布：网经社电子商务研究中心

发布时间：2022年5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)

