

吹得天花乱坠,实际套路重重,退费难上加难

网上买课咋成了花钱买教训

近年来,知识付费成为人们闲暇之余最热衷的学习方式之一。AI创作、视频剪辑、内容运营……五花八门的网络课程,只要花钱就能买到。然而,近期许多市民来电反映网上卖课的套路层出不穷,消费者频频踩坑:商家拿诱人字眼当噱头,让用户一次次为高阶课买单;免费课干货满满,付费课疯狂“注水”;卖课时吹得天花乱坠,退费却困难重重……知识付费怎么成了消费陷阱?记者对此展开了调查。



投诉

营销吸睛忽悠人
高价买到“注水”课

“当我发现自己被坑时,已经花了将近7000元。”李先生说,2023年10月底,他在网络平台上刷到一则教学视频,称可以教授“不露脸、不直播,轻松赚钱”的办法。看到有5天的免费公开课,每节课将近2小时,李先生立即报名体验,课程的内容主要是教大家使用剪辑软件做视频。体验课期间不断有工作人员宣传:“往期学员都有机会月入5000元,还有很多月入过万的学员”“7天左右剪辑收入就有机会高达7000多元”,工作人员还发来了往期学员实现高额收益的账户截图。这些宣传让李先生十分心动。5天之后的课程开始收费,他抱着试试看的心态,交了2000多元的报名费。

李先生说,这样上课没多久,工作人员再次联系他,称若要进一步学习,需报名高阶课,并承诺高阶课会有老师一对一服务,学习效果更好。李先生便第二次报了名。“可实际上根本没有一对一服务,我有问题想咨询,往往很久都没人回复。”李先生说,每买完一次课,就会有人联系他,让他购买更高阶的课程。

直到今年,李先生先后5次买课,花费将近7000元。“用轻松变现、收入过万等字眼忽悠人,但实际教的就是基础的视频剪辑,教学内容不值这个价,更不可能实现轻松盈利。”李先生说,当他意识到自己踩坑,想和工作人员沟通退费时,对方却不再回复。

赵女士在网络平台花900元购买了视频剪辑课程。可收到课程链接后发现,网课内容与博主直播时的宣传完全不同,制作十分粗糙,只是将博主账号里的视频剪辑过程录制切段,就变成了好几节课。“总共58节课,最短的只有2分半钟,最长的也不过20分钟。”赵女士说,这样的课程内容实在太“水”,自己并未学到有价值的内容,也无法达到提升技能的目的,便申请了退费,但对方称网课不能退。“链接里会显示我的学习进度,我只看了31%,其他没看的为什么不能退?”赵女士多次联系客服,并向多方投诉,可几经周折,问题仍未解决。

根据赵女士的描述,记者在网络平台搜索了这一课程,发现还有不少用户称被骗了,但都苦于退费无门。网友说,博主刚开始是展示做明星综艺节目、采访语录的剪辑视频,同时在置顶评论中放书籍链接,随后博主声称这种方式能够轻松变现,并称自己是这一赛道的开创者,可以教大家如何剪辑视频、运营账号。

记者检索发现,有多类类似账号,粉丝最多的超过100万,每条视频内容的点赞量均破万。根据最新投诉,该主播的套路还在升级,将直播间用户引流至微信,宣传3980元的“私徒课”,称能够一年VIP答疑陪跑、一对一账号诊断、持续提供半成品视频、对接高佣商供供应链……然而,多位网友表示,自己购买的199元、980元、3980元的课程内容并无太大差别,但申请退款均遭拒绝。

调查

套路层出不穷
“割韭菜”没商量

近年来,随着短视频、AI等行业的蓬勃发展,与之相关的视频剪辑、自媒体账号运营、AI训练营等课程层出不穷。记者调查发现,网上卖课形式多样,有的通过直播吸引用户,再在直播间卖课;有的推出免费课,再一步步推销付费课;有的打出吸睛宣传广告,再发布卖课链接……不论何种形式,网上培训机构大多打出零基础“小白”也能学的口号,声称没有准入门槛。

然而,记者搜索发现,在各大社交媒体平台上,有大批网友发文吐槽自己被“割韭菜”。经记者调查梳理,这类知识付费主要有两种套路。

一是免费课“精装”,付费课“毛坯”。网络直播、免费试听课是吸引用户的“门面”,因此免费的课程往往干货满满。但用户付费后发现,实际得到的课程严重“注水”,质量远不及试听课。

二是靠诱人字眼吸睛,诱导消费者下单。记者调查了解到,许多技能型课程如PPT制作、音视频编辑、AI创作等在平台的价格基本都高达上千元。这些培训机构通常打出“副业兼职赚钱”“保障接单”的口号来吸引消费者。多位消费者表示,培训方会向他们展示此前诸多学员的接单截图,宣传“轻松月入过万不是梦”。记者咨询了多家剪辑培训机构,发现其宣传海报中都明确表示提供“就业服务”,包括推荐正职岗位和兼职任务等。“因为学费比较高,这些宣传就是让我们相信学费会很快回本。但实际上,自己根本找不到兼职,也无法变现。”一位有过买课上当经历的受访者告诉记者:“起号、养号,真正做好自媒体根本没那么简单。培训方在答疑群里只说他们做得好的账号,一旦有学员反映自己的账号数据做不起来,或发表一些质疑的言论,就会被踢出群聊。”

难点

商家不退费
维权被“绕圈”

多位受访者向记者证实,他们发现被坑后曾申请过退费,但十分困难。在社交媒体平台上,以“网课退费”为关键词搜索,会出现大量教大家如何维权的“经验帖”和无法退费、投诉无门的“求助帖”。

一些受访者表示,自己付费后,对方便将所有课程打包,一次性发送。“这类课程收到后发现不合适,想要申请退费太难了,对方说课程已经发给我了,没法判断我学没学,没法退费。”也有受访者表示,即便是按课时上课,中途认为课程不合适,退费也并不容易。记者就这一退费情况咨询某线上剪辑培训课程的工作人员,对方并未对如何售后保障做出具体回应,只是表示特殊情况可以沟通,按照课时结算,同时强调“如果你单方面违约,肯定要付违约金”。

还有不少受访者反映遇到这种维权问题,不知该向谁投诉。线上课程在时间和空间上具有更大的自由度,机构注册地、平台所在地和用户所在地往往不一致。到底该找谁投诉?采访过程中,赵女士表示,她先向商家客服反映,但商家客服始终不同意退费。她又向平台方投诉,但平台方表示只能尽力协调,且由于该商家收到较多消费者投诉,已向平台申请了退店,即将退出平台,平台难以继续介入。最后赵女士又向培训机构所在地投诉,问题依然没有解决。“绕了一大圈,投诉了一个遍,买网课的维权问题到底谁来管?”

专家建议

三方发力
切实保障消费者权益

北京瀛和律师事务所律师陈阳表示,售课方以低价或噱头卖出的课程如果不符合宣传内容、不能保证其质量,涉嫌违反《中华人民共和国反不正当竞争法》及《中华人民共和国价格法》,构成虚假宣传、价格欺诈,消费者可以协调退费。“值得注意的是,不少商家会在合同中作出不能退费的约定,这属于霸王条款,如果协商不成,消费者可以通过向网络交易平台索赔、向消协及监管部门投诉、法律诉讼等途径维权。”

然而,他也指出,当下消费者维权确实存在重重困难。线上教育因为其虚拟性和跨地域性,目前存在一定的监管空白和监管滞后,网上卖课的相关监管政策亟待完善。“既需要消费者在购买前擦亮眼睛,仔细甄别,更需要相关部门及网络平台加大监督管理力度。”

陈阳建议,教育、市场监管等相关部门应牵头完善监管政策,针对实际情况出台相应规范,为网上卖

课提供行为规范,为消费者维权提供政策支持。加大监管力度,落实惩罚措施,并通过相关公众平台公布处理结果,起到警示作用。此外,还应针对常见问题加大宣传普法力度,增强消费者的辨别能力和维权能力。

网络平台也应承担起相应责任,强化审核机制,引入评价机制,畅通售后监管。陈阳说,消费者网上买课时往往处于信息不对称的弱势地位,缺乏足够的渠道了解课程质量等信息,因此建议平台引入消费评价机制,为消费者提供参考,从而减少因信息不对称造成的损失。平台还应开通消费者售后渠道,保障消费者的合法权益,同时倒逼售课方规范自身行为,提高产品质量。

陈阳表示:“只有相关部门完善政策、网络平台承担相应责任、消费者提高辨别能力,三方共同努力,才能让网上卖课这一商业行为健康发展,让消费者更好地保障自身权益。”

来源:新华网