

诱导消费 货不对板 退费困难 当心低价团购课背后的消费陷阱

如今,打开手机上各种生活服务软件,可以看到不少低价团购产品,比如0.99元的书法国画课,1元的声乐课,9.9元的热门舞蹈班等,这些课程因为价格便宜,吸引了很多人购买。但让人感觉很“香”的低价团购课背后,往往藏着不少陷阱。这些所谓低价团购体验课,都有哪些套路?又暗藏哪些消费陷阱?



现象

舞蹈课“低价诱惑” 年卡退款却成难题

今年2月,四川德阳的王女士(化名)在网上查询到当地一家舞蹈培训机构推出团购低价体验课,到店咨询得知,198元的低价体验套餐包含8次课,有爵士、KPOP等4类舞种。该课程原价792元,相当于打了2.5折。一节课折合20多块钱,王女士觉得比较划算,便付款买课。此时,销售人员却引导王女士不要在网上团购,而是按团购价格直接转账给店里。

王女士表示,“当时线下给了我一个二维码,说直接扫过去就行。我没有多想就转账了,一周后,去上了第一次课,课程内容还算满意,但销课环节却出现了问题。他们说上1节课扣2次课时,相当于销2次卡。也就是开始跟我说8次,结果成了4次课。”

而在与商家协商过程中,销售人员又向王女士推销起了3000多元的年卡,并声称办了卡后,体验课可以免费,而且有零基础班。王女士信以为真了。但后来才发现没有零基础班,新老学员混在一起上,王女士提出想要退卡退费,但遭到了商家的拒绝。

“商家说他们协议里面写的是由于个人原因不能退。但签的时候只是指着签字的地方让我签字,也没有说要注意什么。至于他们有什么条款,更是完全没说。”对此,商家称,如果是因为他们的原因,那么消费者可以申请退款,“但如果是因为消费者个人原因的话,我们是不退费的,事先都说清楚了。”目前,王女士已通过相关渠道向消协等部门进行了投诉,正在等待处理中。

调查

低价课套路多 退费难是普遍现象

在某投诉平台上,记者以“团购课”为关键词搜索,发现有800多条相关投诉,其中不少都是聚焦在团购课体验差,体验时被诱导消费等问题。而换了个关键词“体验课”搜索时,投诉案例量更是高达1万多条,涵盖了全国各地线上线下的各类兴趣培训班。

针对舞蹈、声乐、健身等常见的低价体验课种类,记者对北京多个商家分别进行了探访。在一家声乐培训机构,记者与老师约定了10时30分上课,可授课老师迟到了20分钟才到达。在另一家语言培训机构,记者在约定时间到教室后,老师没出现,课程顾问露面,对方以安排课程计划为由,让记者扫码填报个人信息表,收集职业、收入、家庭情况等与课程无关的个人信息,并进行长时间的套餐课程推销。

通过调查记者发现,在上完体验课后,商家的套路一般都是推荐办卡,但办卡容易,退卡却面临各种困难。例如,北京某舞蹈培训机构就表示,“如果实在用不了,您可以转给其他人,如果真的不想用,又转不出去,也可以交给我们帮您转。”根据商家的说法,如果让商家来帮忙转卡的话,他们还会收取10%的转卡费。

无独有偶,在另一家声乐培训机构,记者团购了该店不到1元的流行声乐一对一体验课。

在半小时的体验课后,该店的销售向记者推销课程时介绍,目前店里套餐最低档是20节课6400元,折合每节320元,而如果客户后续办了卡不想上了,销售表示公司一般不会退款。

此外,在调查中记者还发现,部分商家还存在着退费时改变价格计算方式的问题。在北京某舞蹈培训机构,负责人推销团课时介绍,新人特价团课有一个40节3500元的套餐,相当于87.5元一节。但后期不想上了要退费时,则要以课程优惠前的价格,也就是150元一节,把上过的课费用扣除后,再将剩余部分退给消费者,这意味着每节课消费者要损失60多块钱。

专家

低价不等于低质 不退款等条件于法无效

本来应该是让利于消费者的低价体验课,却让许多消费者屡屡踩坑。推出低价体验课,如何才能实现商家和消费者的共赢?而遇到虚假宣传、强制推销等消费问题时,我们又该如何维权?

记者调查后发现,市面上令消费者反感的低价体验课,通常分为两类,一种是本身课程内容和成本就不高,商家用低价进行推销,另一种是商家用低价来引流,结果消费者到店使用时发现存在种种限制条件和障碍,或者到店后被推销购买更多价格更高的课程。专家指出,这些都是损害消费者合法权益的行为。

依据日前刚刚发布的《最高人民法院关于审理预付式消费民事纠纷案件适用法律若干问题的解释》第九条规定,收款不退、丢卡不补、限制转卡等“霸王条款”应依法认定无效。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江表示,概不退货,明显限制了消费者的权利,加重了消费者的责任,属于不公平不合理的格式条款。依据消费者权益保护法,不具有法律约束力,消费者可以主张这个条款无效。

而针对一些商家退卡退费时不以课程购买价格来扣除费用的行为,专家提醒,在交钱办卡时,消费者要特别注意,关于退费时改变价格计算方式这一点,合同里是否有专门写明,商家签订合同时是否尽到提醒的义务。如果都没有,那么双方所签订的格式条款就不具有法律效力。

中国政法大学副教授朱巍表示:“合同约定里面应该写得很清楚,之前有没有提醒消费者看到,如果在写合同的时候,没有对消费者做特别提示,没有重点说明,这种情况下,格式条款是无效的。”

专家还特别提示,对于商家而言,推出的低价体验课,要客观真实展现并提供约定中的服务,保障消费者知情权,不得付款前后不一致,随意变更或降低质量。相关监管部门也要对推出低价课的各类培训机构违法违规问题及时予以监管和惩戒。

建议

平台有责任加强审核 及时限流和举报

作为低价课主要投放引流的各网络平台,专家建议,平台有责任加强入驻资格审核,发现违规培训机构要及时进行限流和举报。

此外,消费者如果在体验课结束后办理年卡套餐时,一定要签订好协议合同,保存好相关证据,一旦出现问题,可以有力维护自己的合法权益。

来源:央广网

