

网课培训被骗 平台推卸责任

记者调查培训机构网课乱象

“前期老师亲自带上手兼职”“兼职每个月收入2000+”……一直想通过网课学习技能给家里减轻点负担的湖南长沙市民赵女士看到这样的宣传语后,立刻找培训机构咨询,对方称学员报名相关课程后,机构会提供相应的兼职,如视频剪辑、网页制作等,每天只需利用一两个小时的空闲时间,就可以轻松接兼职单子。不满意可无理由退款。

赵女士心动了,以近5000元的优惠价购买了“平面创意大师高阶班”。可上了一段时间课后,赵女士发现课程内容只是入门级,并非对方所说的“高阶”,并且没有老师介绍兼职业务。她申请退课,对方却以各种理由敷衍。

赵女士的经历并不是孤例。近年来,网课不再是学生的专属,越来越多的成年人从各类网课中获取知识,有的是为了兼职补贴家用,有的是为了给自己增添一项技能。可不少报名网课的消费者遭遇培训机构虚假宣传、交费容易退费难、网课质量参差不齐等问题,只能吃“哑巴亏”。



虚假宣传诱导报名 要求退款竟倒欠费

河南郑州市民李女士的经历与赵女士如出一辙。前不久,李女士刷短视频时看到一则短视频运营培训广告,想着既能学到技能又能补贴家用,她便通过报名渠道预留的联系方式,加入某公司建立的公开直播课群。

“3天之内看到效果,7天之内看到收益,最少每月能赚6000元,赚不到老师给你贴。”直播群中打出这样的标语。一位自称“中国短视频协会会长”的李老师,在群里打包票说1个月内学不会全额退款。听到这些承诺,群里不少学员争抢着买课。

直播结束后,李女士咨询负责人了解到这套课程在某知名网络平台开设,学费2990元,附赠5000部影视作品剪辑,后续不存在收费项目。

签订合同时,李女士看到合同上注明“部分退款条款”,负责签合同的工作人员解释称“一切以老师口头为准,说全款退就全款退,不用在意合同”。

可付款后,李女士发现原先承诺带班的李老师不见了踪影,5000部影视作品剪辑也变成付费资源,需要额外花费400元购买。“和开课前说的完全不一样了。”李女士懊恼不已,在网上查询“中国短视频协会”,却发现那位李老师在协会中查无此人。

发现自己上当后,李女士赶紧联系机构退课。对方却发来一笔账:2990元学费减去20%违约金、500元手续费以及2242.5元课时费,合计下来李女士不但拿不到退款,甚至倒欠机构350元。

“按照合同计算,已经没有费用可退,我们酌情给您退还20%,如果同意现在就能办理。”机构负责人对李女士说。可李女士认为,此前对方承诺1个月内可以全额退款,她不能接受对方的退款方案。

对此,中央财经大学法学院教授朱晓峰说,网课商家对其服务做夸大宣传等,属于违反法律禁止性规定的行为。依据消费者权益保护法等规定,商家除应承担减价、退款、赔偿损失等普通民事责任外,如果其行为构成欺诈,还应当承担对消费者的惩罚性赔偿责任。另外,对商品或者服务作虚假或者引人误解的宣传,还要承担行政责任甚至刑事责任。

分期付款暗藏陷阱 退课退费被踢皮球

在广东省广州市某大学就读的曲先生在报名网课时遭遇了分期付款陷阱。

2022年寒假期间,曲先生想找个兼职赚钱,在浏览网页时发现某网课课堂中关于设计的课程很对他的“胃口”,便联系机构进行咨询。对方称,他报名的“VIP设计全能班”原价7980元,现在报名能享受2700元的优惠,课程全程在某知名网课平台中开设,老师也都是行业内有经验的专家。

曲先生准备报名,可这笔费用于他而言仍然有困难,机构见状便“贴心地”向他提供了分期付款服务,5280元的学费分12期支付,每个月只需要还440元。

在对方指导下,曲先生下载了某消费金融App,完成贷款操作。可当他拿着贷款完成报名后,之前一直主动联系他的老师却再也不回消息了。曲先生连忙联系网课平台准备退款退课,可工作人员告诉他,退款无需网课平台操

作,双方协商一致后,授课机构发起退款即可。

曲先生不断联系课程老师和机构,均未得到答复。“课没上成,钱没退回,贷款却要按期偿还。”

浙江金华市民邱女士也有类似经历。她在朋友圈看到某网课机构宣传“包学包会,随时接单,轻松回本”,便加入报名咨询聊天群组。

“当时群里特别热闹,负责人滚动刷屏发送免费直播课,声称仅限3天,3天后课程就要再次收费,后来又说仅开放5个报名名额。我想着自己无论如何都不能错过这个好机会,便赶紧报名了。”邱女士回忆道。

报名后,6080元的高昂学费让她犯了难。机构方称,“可以办分期,每月只要交300元,可以边学边挣,月入上千元轻轻松松,最低每个月也能挣300多元”。

在对方指导下,邱女士办理了分期付款,在填写相关信息时,对方要求她填写身份为自由职业,收

入则往高了报。当她提出质疑时,对方解释说“这些信息是方便贷款平台放款,无需担心”。最终,邱女士通过该网贷平台办理了“教育分期”,共计6080元本金以及1000多元的利息。

课程开启后,邱女士发现,原本承诺的直播课变成了录播课,自己想要接单就要看完规定课程。“几节课上完了,课程内容都很基础,课程质量和之前的免费课相差甚远,接单也挣不到钱。辛苦制作1个小时的图才能赚5元,原先机构承诺的月入千元根本不切实际。”邱女士说。

学了一段时间,邱女士身心俱疲,便联系机构准备退款,可对方直接拒绝了。她又找到网课平台,也被告知“退款问题平台无法解决,需要和机构沟通”。

“培训机构不断变换理由推迟退课,退课款迟迟拿不到手,贷款也无法按期还上,担心会影响个人征信。”邱女士担忧地说。

平台监管必不可少 交易自由不是借口

记者注意到,在这些交易纠纷中,网课平台均以“不干预双方交易”为由置身事外。此做法是否合理?

朱晓峰分析,尽管商户与消费者之间的法律关系具有相对性,包括平台在内的任意第三人都不得随意干预,但平台较之于其他第三人,负有依法依规监督管理平台内经营者的义务,平台方不区分具体情况而完全不干预商户与消费者之间的交易纠纷,不合理合法。对此,平台应当区分商户与消费者之间法律纠纷的具体情形,对于商户涉嫌以欺诈等方式侵害消费者合法权益的,应当采取必要措施,保护消费者合法权益。

北京理工大学法学院教授孟强告诉记者,电子商务平台经营者

如果知道平台内经营者销售的商品,或者提供的网课服务存在问题,或者存在侵害消费者合法权益的行为,但是没有采取必要措施的,应当与平台内经营者承担连带责任。

“平台并不是不干预双方交易就可以不作为,它应当确保双方的交易是真实的、安全的、可靠的,是能够保障消费者合法权益的,这也是平台的基本义务。”孟强说。

北京海润天睿律师事务所高级合伙人岳强提出,平台应对入驻商家采取入驻前严格审核、入驻后长期检查监控的审核机制。入驻之后,对平台内经营者及其发布的商品或者服务信息建立检查监管制度,若发现平台内的商品或者服

务信息有违反市场监督管理法律、法规、规章,损害国家利益和社会公共利益,违背公序良俗的,应当依法采取必要的处置措施,保存有关记录,并向平台住所地县级以上市场监督管理部门报告。

消费者如遇网课退费难题,该如何维权呢?

朱晓峰建议,电子商务争议首先可以通过协商和解,请求消费者组织、行业协会或者其他依法成立的调解组织调解,也可以通过平台进行协商调解;其次是举报投诉,可以通过消费者协会或者机构所在地市长热线12345等渠道进行投诉举报;另外,消费者在证据充足的情况下,也可以进行诉讼维权。(法治日报)