

网上花高价买到“注水课” 为知识付费 怎成被割“韭菜”?

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?

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。”北京市民李先生说,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,李先生立即报名体验。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。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。直到今年他先后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”,便申请了退费,但对方称网课不能退。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。记者检索发现,有多个类似账号,粉丝最多的超过100万,每条视频内容的点赞量均破万。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。



专家 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分析认为,不论对授课机构还是授课教师的资质,网上卖课的要求都较为宽松。“网上卖课准入门槛低,监管相对薄弱,导致这类课程质量良莠不齐,消费者维权难度高。”

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。

陈阳表示,售课方以低价或噱头卖出的课程不符合宣传内容、不能保证其质量,涉嫌违反《反不正当竞争法》及《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。”

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。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。“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。”

声音 不能让网上“水课”坑一把就跑

知识经济是门好生意,但发财需有道。从眼下突出问题看,首要一点是把好“入门关”。上架的机构是否合规,课程是否“注水”,教师是何资质,在面向公众之前就当办清楚。同时,有关主体当合力监督售后服务,比如能否就退课退费定一个模板,平台是否可设置清晰路径等,对于典型案例广而告之,也能以儆效尤。在这一领域,也可引入评价机制,让“好评”“差评”尽数展现,进而减少信息不对称。总之,为消费者撑腰,给投机者预警,才能有效遏制违法违规行。

调查 套路层出不穷 大批网友吐槽被“割韭菜”

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,对方将课程打包,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,已经向平台申请了退店,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?”

福州高新区土地部门联手南屿镇解难题

海都讯(主任记者 陈则周) 9月初,福州高新区土地收储分中心与南屿镇联手开展“畅通登记路,服务更贴心”主题党日活动,积极为安置户居民作政策解读和办证咨询服务,破解难题,现场吸引了不少群众,收效佳。

据了解,福州高新区南屿镇的柳浪安置房由于种

种历史遗留问题,以致长达8年无法办理产权证,引发落户民众在孩子就学、权属继承、抵押融资等方面的系列问题。几个月前,土地收储部门和南屿镇党委政府牵挂群众的热切期盼。南屿镇林滢淳镇长表示,历经两个月攻坚终于推出有效举措,打通柳浪安置房396套的办证渠道。活动现场,

党员及业务骨干组成的志愿服务队热情接待前来咨询的安置户居民,诚心发放百余份政策宣传材料,并普及相关法律法规及办事流程,耐心解答办证各类疑问,竭诚为居民梳理办证环节中的难点,以实际行动践行“为民众带来实实在在的便利和福祉”。对此,群众感到高兴舒心。