



“28天面部轮廓抗衰营,效果显著,年轻10岁”“五行经络瑜伽可以治疗多种疾病,效果立竿见影”……近年来,打着“中医养生”“免费体验”“包治百病”标签的线上课程层出不穷。一些不良商家专门瞄准中老年人群体,先用低价引流,再用信息轰炸等方式“粘住”用户,继而推销高价课程或售卖高价保健品,把老年人圈进“连环套”。而当他们感觉受骗想要退款时,才发现困难重重。

现象 班主任步步紧逼 话术一套接一套

前不久,网友“栗子”在社交媒体上发帖称,她父亲花6元购买了兴趣岛APP上一款“李在峰八段锦体验课”,随后通过微信添加了自称是“班主任”的课程销售顾问“班班老师”。之后“班班老师”便开始频繁地向栗子的父亲推荐各种课程,价格也在不断加码,从1880元到3580元再到5580元,最后一次课程甚至高达9580元。推销过程中,“班班老师”还不断使用“课程名额、时间有限”等诱导性话术,催促老人赶紧报名。

当“班班老师”推荐5580元和9580元的课程时,栗子父亲觉得太贵没有立即购买,此时“班班老师”又提出可以“开花呗分期”边学边交。“我父亲赚的都是辛苦钱,却一直被他诱导大额消费。”栗子说,这些教学视频时长多数在10分钟左右,最长的也不超过20分钟,算下来一节课便宜的要56元,贵的要85元。在栗子看来,课程内容根本不值这个价格。

当栗子联系兴趣岛客服请求退款时,对方却以“已经结营”为由拒绝。“其实他们卖的都是录制好的视频课,结不结营区别不大,说白了就是不想退钱罢了。”客服拒绝退费,自己多方投诉未果,栗子这才想到来社交媒体发帖,请大家帮忙出主意,“也希望能给大家提个醒,警惕这种诱导性消费的套路”。

记者注意到,栗子这条求助帖后面有100多条留言,有人出谋划策,也有人晒出了自己的经历。有网友称买了兴趣岛的八段锦和太极课,结果发现里面有不少重复的录播视频。

也有网友表示自己只是花一元钱体验一下,结果接到了无数信息和语音电话,拒绝后还是不断被骚扰。

大半夜联系老人 为卖课反复洗脑

“我当时也是先花一元钱买了节体验课,感觉还可以,就接着买了1000多元的八段锦课程,后来又陆续买了其他课程。”消费者程先生(化名)也曾经在兴趣岛买过多次课程,最便宜的1000多元,最贵的7000多元。学了一段时间后他才发现,这些课程内容大同小异,甚至很多课程在网上都有免费版,他就感觉自己是个“冤大头”。

网友“真鹤”也在社交媒体上爆料,家中老人通过报班方式参与了北京轻满健康科技有限公司的线上中医养生课,此后老人不断被诱导报各种“进阶班”,甚至还想要参与高级班的课程。然而“真鹤”却发现,该公司的销售人员联系老人的时间大多在晚上11点左右,有时甚至凌晨2点多还在给老人发消息反复洗脑。

中式养生连环套 圈住老人割韭菜

先以低价福利引流 再用话术反复洗脑 层层加码推销产品 全天盯紧不断挖坑



免费课程 竟是售卖网课的“诱饵”

在社交平台上,还有不少网友吐槽“免费中医养生课”的套路,称家里长辈深受其害。

记者在社交平台搜索“免费中医养生课”,发现有很多写着类似“免费学中医养生,点击链接加群,名师指导”的视频。记者点击类似视频中的链接,进了多个声称“免费学中医养生知识”的微信群。群里会有“班主任”私聊添加群成员好友,每天发布课程预告,提醒按时上课,并告知连续上课可以领取养生礼包、红包等。等到免费课程开播,记者准时进入直播间。

直播开始,有主播介绍自己是原某三甲医院的院长,也有主播称自己是中医世家。

随后讲解的内容主要是常规中医知识。比如,教大家如何分辨脾虚的症状,或介绍如何根据自身症状调理身体,像如何揉肚子来调节脾胃,还会分享如何通过日常饮食进行调理,如用玉米须煮水、柠檬泡水调理痛风等。这些知识对于普通大众来说,确实具有一定实用性和吸引力。

但直播过程中,主播不断传播健康焦虑,更有甚者,有主播宣称学习中医调理知识,可以治疗息肉、结节、囊肿、子宫肌瘤等疾病。

原本在群里宣传的15天、30天的免费课程,通常到了第三天就露出真面目——售卖课程。这时直播间会出现一些留言,“老师,你太厉害了,可以拜您为师吗?”随后主播介绍了自己录制的30节中医养生课。为了吸引更多人购买课程,直播间还有各种“促销”活动。

有直播间把课程价格定为3980元,用弹红包抽奖来吸引眼球。“原价3980元的课程,只要你运气好,1980元就能抢到!”

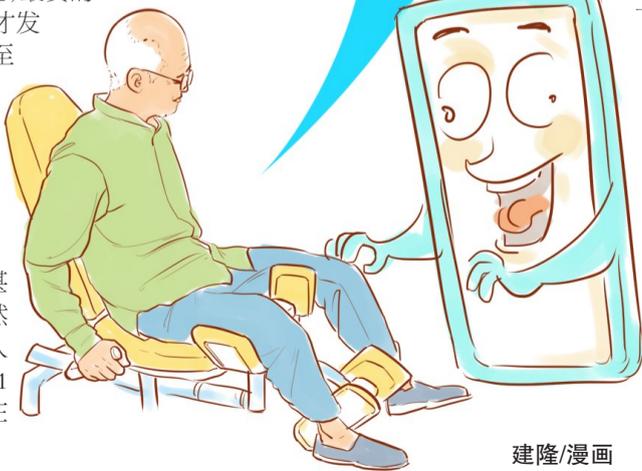
记者点击弹红包的图标,手指刚触碰到屏幕,便显示:“恭喜您中奖了,获得2000元课程优惠券。”记者试验后发现,每次弹出红包只要点击都能中奖,概率高得离谱。

除了抽奖活动,售卖课程还采用饥饿营销的手段。刚开始售卖的时候表示只有60个名额,第二天主播会说,课程太火爆,好多学生没有抢到,再给43个名额。过一天又换了一种说辞:“没想到还有这么多朋友想要学习,我们又争取到了21个名额,这真的是最后一批了。”

记者通过观察微信头像和名称发现,“免费中医养生群”的成员多数为老年人。

记者将直播录屏的课程分享给陕西省中医医院营养科医生尹薇,尹薇看过之后表示:“课程中所涉及的所谓专业知识,仅仅是一些常规内容。这些知识虽有一定价值,但远远不足以支撑起主播们吹嘘的神奇效果。”

尹薇呼吁,患者若有就医需求,务必选择正规医院,切不可轻信网络上的虚假宣传。



建隆/漫画

调查 低价课诱人入坑 想退款难上加难

在记者调查过程中,大部分消费者都表示自己是被低价体验课所吸引入坑,自此一发不可收拾。

整体来看,中医养生课骗局的开始是“一元体验课”“进群领福利”“健康讲座”等,目标人群是老年人。骗局的核心是利用老年人的健康需求与信息不对称,通过连环套路、情感绑架和虚假宣传牟利。同时,商家往往会通过短视频、直播、微信群等渠道进行课程和产品的售卖,以较为隐蔽的方式规避监管。当消费者意识到自己身处骗局想要退费时,却又会陷入维权困境。

在黑猫投诉平台上有很多针对兴趣岛的投诉,记者调查发现,很多投诉中商家对于消费者的退款申请常常是拖延处理,要么发信息不回,要么强制扣除部分金额作为手续费,或使用“虚拟产品不支持退货”“已观看课程不能退费”等一系列话术拒绝,更有甚者将消费者直接拉黑删除。

以栗子为例,在网友支招和栗子本人的坚持下,兴趣岛做出了让步,但强调一节课只要打开超过五分钟就按整节课算,不能退款。最终,栗子父亲花5000多元购买的课程只退回了2000多元。

此外,多数投诉者都提到,自己买课时只是打开课程顾问甩过来的链接就直接支付了钱款。打算要求退费时,才发现手中没有合同、发票等证明材料。由于缺乏直接证据,难以证明商家违约,导致消费者在维权过程中常会陷入被动局面。

当记者向兴趣岛销售顾问询问是否有合同时,对方表示没有合同只有发票,且强调“办了九年多都没有合同”。不过当记者向兴趣岛客服询问时,对方表示他们有“购课协议”,用户在付款前只需要“打钩同意”就行。记者在付款页的金额下方找到了“我已阅读同意《兴趣岛购课协议》”这行小字,点击打开购课协议,其中包括免责条款、知识产权条款以及一些退换货的通用规定,但并未针对不同的课程做出服务内容、课程质量等方面的承诺。

声音 线上课效果难评 签合同要看仔细

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江认为,线上养生课程这种消费形式,本身就具有维权难的属性。锻炼养生的成效由于老师教学方法、学员学习程度的个体差异,无法进行客观统一的质量评价,消费者若以“没有用”为由进行退费,会遭遇维权难。所以,消费者在购买课程时必须和商家签订合同,约定服务内容、试课数量、如何退款等。“合同签订得越详细,后期受到的损失就越小。”

北京中间律师事务所律师李斌认为,如果培训机构没有按约定质量标准 and 师资提供线上课程,构成根本违约,消费者可以要求退还尚未实际发生的费用。但如果合同中没有约定师资条件以及具体课程质量标准,而养生课程效果体验的主观感受又比较强,消费者可能难以举证证明经营者构成根本违约。对此,李斌建议消费者收集培训机构广告宣传资料等内容,作为经营者义务及课程不符合承诺约定的证据。

“不过退一步讲,即使无法证明经营者存在违约行为,因教育培训服务具有人身属性,无法强制继续履行,故消费者因对培训机构失去信任而要求解除合同时,培训机构也应退还剩余未发生费用。”李斌说。

陕西省社会科学院副研究员王晓勇建议相关部门加大监管力度,严厉打击这类违法违规行。要加强对社交平台的管理,建立严格的审核机制,规范广告发布行为,对虚假宣传信息及时进行清理和查处。对违规发布广告的平台和商家,要依法予以严惩。