霸王条款、资格造假、虚假宣传等乱象泛滥

在线教育市场成维权"老大难"

退费难、诱导贷款、霸王条款、虚假宣传……今年以来,在 线教育市场迎来爆发式增长,但一系列乱象接连曝光于媒体,也 让这个产业站上了风口浪尖。记者调查发现,尽管质疑和监督声 音不断,但此前被反映的一些乱象至今依然以各种形式存在于在 线教育市场的大小平台上,成为消费者维权"老大难"的新领 倾

付钱容易退款难

记者日前在消费者在线投诉平 台"黑猫投诉"上进行搜索,关于 在线教育的投诉有数以万计,其中 大部分都与各类课程"退款难"相 关。

以投诉量超过 1700 例的聚师 网为例,有消费者称,他接受教学 的实际内容跟销售承诺的根本就不 一样,消费 399 元就是已经录好的 几个视频;还有消费者称,在个人 资金不足的情况下,该平台还劝说 消费者使用"花呗"分期付款等方 式购买课程。

针对消费者投诉的有关问题,记者拨通了聚师网客服,询问课程不合适是否可以退费。客服表示,"由于担心学员拿到课程之后进行二次录播,因此不提供退费服务",但同时表示,"如果一次考试没通过,可免费升级课程进行重修"。

部分消费者特别指出,在经由客服推荐购买了昂贵的课程后,却发现授课内容并不符合自己的期待,再想退费时却被以多种理由拒绝。在"黑猫投诉"上,有多位学员反映,在缴费399元参加教师资格证培训之后,又多次收到聚师网客服的微信轰炸,推荐高达4500

元的 VIP 课程。但是,高价的课程却并没有为学员带来满意的服务,多位投诉人表示,VIP 课程与普通课程相比,并没有一对一辅导、每日直播等特殊服务。相反,在完成缴费之后却经常更换授课老师,原本"有问必答"的客服再也找不到踪影,申请退费又被以过期、扣手续费等理由拒绝。

对此,中消协专家委员会专家、北京汇佳律师事务所律师邱宝昌告诉记者,根据《消费者权益保护法》第25条规定,"经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日也,但在线上购买服务是否可以无理由退款,存在不同的看法。如果消费者与在线教育平台就课时收费、退费达成明确的合同协议,则应根据合同内容执行。如果消费者和平台之间虽没有明确的合同约定,但课程服务与宣传内容严重不符的,消费者可以要求平台退费或减少收费。

受疫情影响,在线教育市场迎来了今年以来的"持续升温",包括幼儿早教、考学辅导、语言培训、职业技能培训,甚至是老年人



资料图

健康知识讲座等培训需求也很旺盛,相关机构更是遍地开花。启信宝(一款快速精准的企业信息查询工具)数据显示,2020年1月至7月期间,共有2.5万家在线教育企业注册成立,平均每天新增120家。相对的,则是消费者投诉的居高不下,而且这种趋势从去年就已开始。据全国消协组织受理投诉情况统计,2019年,培训服务第一次进入服务类投诉前十位,且居第四位,成为维权"老大难"。

消费者有几大类集中反映的问题,其中就包括协议或合同条款模糊、预付式消费方式风险大,以及诱导办理分期贷款等。中消协称,受疫情影响,相关纠纷增加得更快,尤其是消费者提出取消、变更培训服务,如退费、补课等,经营者以各种理由拖延、拒绝。

在线教育莫"越线" 向网课乱象开刀

新冠肺炎疫情期间,各类网课陪伴中国大中小学生度过了"停课不停学"的难忘时光。面对挑战与机遇,在线教育市场发展驶入快车道,但同时也暴露出不少值得关注的问题。近日,针对在线教育行业存在的种种乱象,多部门展开整治行动,目标直指在线教育平台的有害信息、盗版网课等突出问题。

对违法违规平台从严打击

在线教育市场的持续升温不只体现在用户规模的增长,相关企业同样如雨后春笋般出现。数据显示,今年1月至7月共有2.5万家在线教育企业注册成立,平均每天新增120家。

试水者众多,平台内容却参差 不齐。一段时间来,一些网站平台 无视社会责任,屡屡利用网课推广 网游、交友信息,甚至散布色情、 暴力、诈骗信息,危害广大学生特 别是未成年人身心健康。为此,中 央网信办、教育部近日启动为期两 个月的涉未成年人网课平台专项整 治,聚焦网民反映强烈的突出问 题,在不同环节开展治理。

对于网课平台的规范发展,专项整治提出了明确要求:开设未成年人网课的各类网站平台,必须切实承担信息内容管理主体责任;要对课程严格审核把关,确保导向正确;开设评论互动功能要建立信息内容"先审后发"制度;要加强网课页面周边生态管理,不得出现危害未成年人身心健康的内容;不得利用弹窗诱导点击不适宜未成年人的页面;不得推送与学习无关的广告信息;不得利用公益性质网课谋取商业利益。

事实上,在此前的 2020 "清朗"未成年人暑期网络环境专项整治中,已有多个在线平台因推送低俗色情等不良信息,故意利用暴力恐怖、八卦秘史等有害内容引流等行为遭到网信部门查处,其中不乏网易、爱奇艺等互联网巨头旗下的教育平台及频道。

此前有报道称,多个直播平台 的网课页面中"安插"有精心包装 的游戏广告,将不少上网课的孩子 "拉下了水",有的孩子甚至为购买 游戏装备和打赏花去数万元。 对于种种网课乱象,中央网信办有关负责人表示,对利用网课损害未成年人权益的不法行为采取"零容忍"态度。在专项整治期间,各地网信部门、教育行政部门将进一步加大对涉未成年人网课平台违法违规行为的执法处罚力度,按照露头就打、从严从重原则,依法处置违法违规网站平台和相关机构,为未成年人营造积极健康的网络学习环境。

向盗版网课"宣战"

目前,互联网二手交易平台、 网络社交平台群组已成为盗版网课 的常见交易平台。记者在闲鱼、微 博、百度贴吧等搜索发现,其中存在 不少售卖盗版网课的信息。很多盗 版课程的售卖者通过"挂羊头卖狗 肉"的方式,打着课程咨询、账号租 借等名义或是用更改产品标题的方式,低价出手盗录的网课视频。

为何盗版网课屡禁不止?有业内人士表示,盗版网课背后已形成一条完整的产业链和成熟的"网课代理"模式。不法分子在网课平台上翻录课程后,存放在网盘之中,在网络上售卖。一些盗版组织还会发展代理,以扩大销售规模。这些发展现事的代理商,有不少是购买

与此同时,面临盗版危机的在 线教育行业,却存在着知识产权维 权意愿低、维权成本高的现状。在 线教育行业发展初期阶段,平台之 间竞争激烈,部分企业对于打击盗 版缺乏动力。

近日,国家版权局、工业和信息化部、公安部、国家互联网信息办公室四部门联合启动打击网络侵权盗版"剑网 2020"专项行动,"在线教育版权专项整治"位列其中。据了解,专项行动将大力整治在线教育培训中存在的侵权盗版乱象。切断盗版网课的灰色产业链

不少在线教育企业和平台也行动起来,向盗版网课"宣战"。新东方在线近日在各大社交平台、网络购物平台上进行排查,联合平台管理方对盗版网课的店铺、账号及频道进行封禁,并保留索赔的权利。

广告宣传引质疑

中消协提示,相关教育机构虚 假宣传误导消费者也是消费者集中 反映的问题。

由于目前市场上在线教育平台的广告铺天盖地,有部分平台广告年投人达到数亿元,也引发了不少争议。在官网上号称全国累计用户突破4亿的猿辅导在线教育近期就被卷入了这样的质疑中。有分析称,全国在校中小学生总数和在校大学生总数全部加起来也不过3亿人左右,猿辅导2017年10月左右才拿到在线教育资质,累计用户突破4亿应为不实。

记者就此致函猿辅导,对方回应称,公开的"4亿"用户数据系猿辅导在线教育历年用户规模,均来自猿辅导在线教育后台数据系统。这是自2013年9月开始至今,7年间所有获取过公司旗下五款产

品的教育服务累计的用户设备唯一ID加总去重后统计的结果。这4亿用户包括2至6岁学龄前儿童及其家长、6至18岁中小学生及其家长,以及校内老师等不同的用户群体,包括但并不仅限于中小学生。

类似的情况还有很多。7月中旬,北京市海淀区市场监管局发布《关于谨慎选择教育培训机构的消费警示》,其中赛优教育等四家教培机构被列入投诉数量较大的教育培训机构名单。记者在投诉网站上看到,有很多消费者投诉称之前收到过赛优教育"轰炸式"的短信和电话推广,对方通过捏造一些资格证书考试报名要求来诱导消费者付费参与培训,不实宣传的影响非常恶劣。

对此,邱宝昌表示,《广告法》有规定,广告使用数据、统计

资料、调查结果、文摘、引用语等 引证内容的,应当真实、准确,并 标明出处。引证内容有适用范围和 有效期限的,应当明确表示。企业 如果在广告中编造数据,应由市场 监督管理部门责令停止发布广告, 对广告主处以罚款。

对于在线教育平台的宣传争议,中国广告协会会长张国华告诉记者,人们因为看了广告宣传选择消费,但发现服务名不副实的时候,可以通过《消费者权益保护法》来维护自身权利,平台则可以被《反不正当竞争法》和《广告法》追究相应的责任。对于广告主而言,做广告要实事求是,可以有创意和艺术创作,但核心的服务内容不能虚假,要与实际提供的服务商品内容一致。消费者也需要培养和引导,对于广告内容也要有理性判断。

平台责任待压实

除了退款难和宣传争议外,培 训机构和培训教师资质不足是另一 个消费者集中反映的问题。

2019 年 7 月,教育部等六部门发布了关于规范校外线上培训的实施意见。该意见对很多此前被曝出的问题进行了明确限制,其中就包括从事学科知识培训的人员应当具有国家规定的相应教师资格。

记者登录相关网站浏览发现, 一些平台确实有将部分主讲教师的 姓名、简历、教师资格证证书编号 清楚列出。值得注意的是,如何验 证这些信息的真伪同样成为普通消 费者的一个难题。为确认教师资格 证证书号码的真伪,记者登录了中 国教师资格网,网站显示,需要同 时输入姓名、证件号码以及教师资 格证证书号码才可以验证证书真 伪,而这些信息对于普通学生家长 或消费者而言,几乎是无法全部得 到的。

对于当前在线教育行业存在的一些乱象,专家建议还是要压实平台的责任。邱宝昌说,有关部门还是要加大对平台制定的平台规则、格式合同进行监督,发现不公平的格式条款应及时纠正、查处。此

外,消费者保护组织根据消费者受 损害的情况也可以支持消费者起诉 或者提起公益诉讼。

中消协还特别提醒,受假期延长、延期复工等影响,部分经营者面临资金紧张、服务人员不足等问题。疫情结束后,经营者可能通过扩大发卡范围、以较高折扣出售预付卡等方式吸引消费者,资金存管、服务质量和水平等方面存在一定风险。鉴于此,消费者要特别关注预付式消费问题,谨慎选择交易对象,冷静分析、理性消费,警惕高折扣、高风险。

(综合《经济参考报》《人民日报》等)