

宣称“包过包拿证”“不过可退费”“3个月下证”…… 记者调查揭秘线上教培消费陷阱

线上教培日益火爆,但消费者投诉引起的纠纷不在少数。记者近日调查发现,有的线上教培机构隐藏消费陷阱,如承诺包过、约定仲裁、搬家失联致学员维权困难重重。

承诺包过

2022年初,咸宁市通城县一中校医朱美盛取得执业助理医师执业证,网上一则招生广告引起了她的兴趣。武汉预见教育一名招生人员称,取得助理医师执业证当年可以再考中级,只要缴纳一笔费用就可以报名参加考试,而且“包过”。

朱美盛知道,按照相关规定,报考执业医师资格要大专毕业满3年,而且要取得助理医师执业证满5年,而她还是中专学历。

就在朱美盛犹豫时,对方宣称“只要您跟着学了一次,通过考试没有任何问题。不过可以退费,第二年可继续考,没有期限,服务到底”,并出示了一张该机构通过率达到89.52%的表格。

2022年8月20日,朱美盛交了13960元报名“临床执业医师VIP全程班”,并签下合同,随后收到4本考试指导书,还按要求下载了网课。仅过了6天,朱美盛再也联系不上这家机构的人员。

在黑猫投诉平台上,线上教培机构多次登上最热投诉。2月10日,记者在该平台搜索到5431项投诉线上教培机构的内容,涉及百家线上教培机构,投诉内容基本是肆意夸大教学效果、承诺包过包拿证等。不少人反映,签下培训合同后才发现退费难,维权成本甚至高过学费等,另外还有人反映线上教培机构失联、跑路等。

在黑猫投诉平台上,投诉预见教育的内容有1500多条。记者在国家企业信用信息公示系统查询得知,北京预见教育分公司和武汉预见教育负责人均为郝晓光。去年9月分别被北京丰台区市场监督管理局、武汉东湖高新区市场监督管理局列入异常经营名录。

记者走访调查发现,预见教育在武汉的办公地点早已人去楼空,前后两次搬迁,甚至还拖欠物业公司数万元物业费。

约定仲裁

记者了解到,“不过退服务费”是预见教育给出的承诺,还写进了服务协议,这成了一些人报名缴费的“底牌”。

从事医疗美容工作的邹慧(化名)一直想拿到执业医师资格证。2022年3月,她用信用卡向预见教育支付了9955元的费用,3个月后就再也联系不上预见教育的人员。过了半年,邹慧看到网上对预见教育的投诉数量越来越多,这才知道自己上当受骗了。

邹慧拿着与预见教育签订的服务协议,找到湖北建弘律师事务所的律师。该所的一名律师介绍,按照服务协议,纠纷处理约定为武汉市仲裁委员会仲裁,费用一般在3000多元,此外还要支付律师费至少2000元。也就是说,即使能退费,也要付出5000多元成本,这还不算邹慧的时间成本。

维权成本高过学费,这让邹慧进退两难。邹慧的维权困境,同样出现在朱美盛身上。

朱美盛觉得被骗后,第一时间打电话报警。警方认为这是民事合同纠纷,建议协商解决。“请律师、跑仲裁,整个费用下来得好几千元,加上时间成本,开销都要过万元了,维权成本太高,划不来。”朱美盛说。

记者注意到,在黑猫投诉平台上,



线上教培机构绝大部分跟报名学员签订了服务协议或者培训合同,而且规定发生任何争议都指定由当地仲裁委员会仲裁,极少数约定在培训机构住所地人民法院提起诉讼。

湖北全成律师事务所副主任张文飞律师分析,这是线上教培机构在合同中设定的陷阱——就是考虑到事后学员可能会告该公司,如果该公司没有履行合同约定,当然可以把钱拿回来,但是若履行了部分协议,具体金额又需要协商处理。

“维权程序复杂、成本高昂,甚至会高出所交的学费,让学员对退费望而却步。”张文飞分析,即使约定培训机构住所地人民法院提起诉讼,路途遥远的学员差旅成本都不少。

难退学费

线上教培退学费究竟有多难?在浙江一家企业工作的潘佑民,出于对北京一家线上教培机构“守信承诺企业”的信任,缴纳6980元报考消防证,当潘佑民签下合同后,不仅没收到回赠的茅台酒(招生人员宣称报名交费后可获赠茅台酒一瓶),还发现招生广告内容与实际情况并不相符。

急于维权的潘佑民准备拿着合同上法院,结果发现合同约定是仲裁,在北京仲裁费用要18000元,“不能为小钱花大钱”。潘佑民只得联合其他10多名受害者到北京市市场监管部门投诉,经过半年的协调才拿到退款5980元。对于被扣除的1000元“手续费”,对方称是“平台产生的费用”。在记者介入下,去年6月该教培机构才退还了潘佑民1000元的手续费。

但更多学员并没有潘佑民这样的好运气。

2022年10月10日,一份《关于我司退费补偿服务项目》的公司转让协议,出现在朱美盛所在的学员微信群里。《关于我司退费补偿服务项目》宣称,由于经营问题,导致预见教育的部分用户未能进行清退,本机构与相关部门签订债权转让协议,为此类用户进行相关清

退处理,凡是有符合相关要求的用户,都可通过第三方官方网址或客服咨询进行退费。

朱美盛等登录指定网址后,很快有客服人员告知,该公司已经与上海国鑫投资发展有限公司签订债权转让协议,并出具了盖章的《债权转让协议》PDF版。

一位自称是上海国鑫投资的客服专员人员徐某称,可以办理退费,要求欲退费学员带身份证扫描件、交费截图,进入该公司官网申请与该公司签署相关协议文件,签署授权债权转让合同,并提供用户身份证原件及交费截图、账单等,即可到指定在线客服办理登记工作,完成退费。

徐某给朱美盛提供了五种退费方案,每种方案注入金额和返还金额都不同,退还比例在20%至25%之间,如注入资金3000元,可以提取3600元。按照测算,朱美盛完成全额退款13960元,必须先注入55840元现金。

按照徐某给朱美盛的说法,此次退款需要在第三方资管公司进行,资管公司可以获得市值,而学员可以退款,是互利的。由于退费学员较多,该机构是按照购买债权方案比例分次进行清退,前期需要自行垫付并为一部分学员进行退费,最终注入的资金会跟学费一起退还。

徐某要求朱美盛在10分钟内转账,且不允许添加附言。徐某提供的账号是一个私人账号,开户行显示为山东新泰市邮政银行,户名为褚某某。

在记者提醒下,朱美盛果断放弃了打款退费。就在同一时间,在有30多人的“预见教育退费等待13群”的微信群中,有客服称:“如不办理,将视为放弃本次退费名额,并将退费名额给予其他学员。”

张文飞律师认为,转让债务对债权人可以设定权利,但不能设定义务,这样做是违法的。他说,债权转让协议对退费学员而言是无效的。

2023年1月4日,上海国鑫投资高管陈书焯回复记者称:“经查,我司未签署过债权转让协议。”2月8日,朱美盛在通山县公安局西城派出所的报案被受理。

剔除陷阱

经国家认可、人社部门推行的技能人才评价证书主要分3类:职业资格证书、职业技能证书、专项职业能力证书。人社部2017年公布过《国家职业资格目录》,优化后的《国家职业资格目录(2021年版)》职业资格减少了68项。

记者注意到,在培训的3类证书中,预见教育推出的健康管理师证、保育员证、中医康复理疗师证等并未列入《国家职业资格目录(2021年版)》,但在营销人员“3个月下证”的鼓动下,报名者不少。

线上教培机构的营销话术中,“包过”“3个月下证”“考前提供密卷”等字眼频繁出现在投诉截图中,这也成为黑猫投诉平台线上教培机构隐藏的主要消费陷阱。

2022年3月,人社部发布《关于开展技术技能类“山寨证书”专项治理工作的通知》,要求全面核查是否使用“包过”等字样进行培训评价发证活动宣传;故意混淆概念误导社会进行炒作、涉嫌欺诈骗;无办学许可证开展培训;非法颁发或伪造培训证书、职业资格证书、职业技能等级证书;不培训(评价)或培训(评价)走过场直接发证等情况。

在长期从事消费维权的湖北得伟君尚律师事务所刘祥斌律师看来,线上教培机构预先设定了消费陷阱,即使诉讼效果也不明显,尤其是卷款逃跑的教培机构,根本不怕被起诉,最好的办法还是公安机关加大打击力度。

如何剔除消费陷阱?武汉大学经济与管理学院副教授温兴琦表示,可以一方面增加教培机构的违约成本,另一方面降低学员的维权成本。如政府部门可以规定教培机构缴纳从业保证金,设立教培行业监管执法机构和队伍,建立教培行业违约永久禁止进入等行业规范等。完善教培行业数据信息,充分利用大数据和信息技术,强化对教培机构的常态监测和动态追踪,增加其相关信息和动态的曝光度。

温兴琦还建议,应积极推进预付式消费立法,通过制定专门的法律法规,强化教培行业预收费经营行为治理,从源头上减少此类消费纠纷。

据《武汉晚报》

鲁中晨报 刊登热线: 2270700

分类广告

淄博中学食堂诚聘

1.厨师1名,工资3500-4500元
2.面食工3名,工资3000元+
3.切配工2名,工资2400元+
4.保洁员6名,工资2000元+
5.绿化工4名,工资2000元+
包吃住,月休6天,工龄补贴、假期补助、生日金、全勤奖等,法定节假日带薪休息。
淄博高新区中润大道295号(乘坐156路,157路公交车到淄博中学下车)
赵18653380258 于13070639700

婚介服务

牵手婚介、交友总部2186111
找对象、交朋友、还是到牵手
二十五年品质、国家工商注册
数万名未婚、离异、丧偶会员
可证婚交友、可做保姆式老伴
会员详细资料请到店免费查询
单身免费登记、诚招各地加盟

月亮船婚介交友中心2180054
女71年离退休有房 女89年国企条件好
女76年离一女孩 男93年公务员有房

礼品回收

专业回收 ● 1588880139
●新老茅台 ● 名酒 ● 积压陈酒

空调维修

兴旺空调移机 8775858
●充氟 ● 维修 ● 高价收购二手空调

井盖水算

●厂家直销井盖水算盖板2220888

专业防水

● 师银防水 ● 13969322975
销售各种防水材料 ● 专业承接各种大小防水 ● 防腐 ● 堵漏工程

淄博锐源防水 ● 13864395138
专业防水 标准化施工 质量保证
专业承接各种防水堵漏工程

老年公寓

松鹤林老年公寓13287079878
●老有所依 ● 老人舒心 ● 儿女放心

鲁中晨报·鲁臣商城

管道疏通

高压车疏通大管道汽车抽泥化粪池池。15269393588 2886572

水电暖改装

●淄博万爱净水设备总经销13953337275

鲁中晨报·鲁臣商城

文山三七

冬季钜惠
每斤送
茶杯一个
免费送货上门

咨询热线: 2271234

电话订货免费送货上门

西洋参

西洋参片 / 块
590/斤

咨询热线: 2271234

鲁中晨报·鲁臣商城

●晨报店:柳泉路270号晨报大厦一楼109室(硅院科技站下车南行100米路东)
●淄川店:淄川吉祥路公安局对面农村商业银行北20米

乡村振兴 服务平台