

花近4000元购买网课 消费者遭遇“交费容易退费难”

云投诉

近年来,各类网课的营销广告铺天盖地,不少消费者经不住诱惑,选择报名、交费,最终引发各种纠纷。

2月27日,达州的小艺(化名)向封面新闻“云投诉”反映,自己花近4000元在培训机构购买了“VIP课程”,对方最初宣称“保证一次上岸”,然而收费后却改了说法。小艺要求退费,却遭遇了“交费容易退费难”的问题。

轻信营销广告“承诺” 购买网课落入消费陷阱

2023年春节后,小艺一直想换一份工作。当年2月,在某社交平台上,小艺多次看到“学德职上教育培训机构部队文职网课”的营销广告,抱着试一试的心态,便点开网页链接进去看了下。

“可能是点击网页链接的时候,被盗取了个人信息,很快就有人主动加我微信,给我推销他们的网课。”小艺回忆,成为微信好友后,对方一直劝她报名试一试,还建议她选择价格比较划算的“基础课程”。最终,小艺经不住诱惑,花299元报了名。

“此后四个多月,我工作忙,一直没抽出时间学习那个网课。其间,推销人员多次给我推销VIP课程,不厌其烦地宣传‘保证一次上岸’‘共享内部机密考题’‘不过包退’等服务内容,我又动心了。”小艺告诉记者,2023年6月,她花费3980元购买了“VIP课程”,并要求对方开具了发票。

缴纳费用后,小艺发现“不对劲”——推销人员此前承诺的“保证一次上岸”改了说法。对方称,如果不能“一次上岸”,可退还3980元的80%。“这不明摆着是虚假宣传、诱骗消费嘛?我马上表示不认可,要求立即退费。对方说,退费只能找售后,我心里特别不是滋味。”小艺说。

反复沟通协商解决 承诺的全额退费变了卦

遭遇推销人员改变说辞后,小艺想通过协商的方式表达诉求,于是拨通了对方的售后电话。售后服务人员表示,会尽快答复。

此后不久,小艺接到电话回复。“对方承诺可以全额退费,但是要我等9月份,若9月份选岗不成功或者考试不成功,会立即给我办理退费手续。”小艺称,由于找不到其他解决办法,她只好同意。

“9月的选岗信息出来后,我确实没有合适的岗位可选。于是我把这个情



网上公开信息显示,最近半年,学德职上教育被不同的主管部门处罚过两次,另外还牵涉一起侵权民事诉讼。网络截图



小艺下单“VIP课程”交费记录。网络截图

况及时反馈给培训机构,要求对方履行承诺,立即给我全额退款。没想到,对方却以‘正在出岗位不能办理退费’为由,拖着不解决。后来经过反复沟通协商,对方又说只能退3980元的80%,我坚决不同意。”小艺说,这一拖,就拖到了现在。

“由于双方存在纠纷,我一直没享受到服务,有的只是接二连三的糟心事。”小艺说,对方承诺的全额退费再次变卦,让她彻底失去了信心。无奈之下,她向对方公司所在地的消费者权益保护协会、市长热线、街道办等进行了投诉。

“我们正在积极处理,其他情况不便透露。”2月27日下午,学德职上教育培训机构部队文职网课的平台公司售后服务人员告诉记者,对于小艺提出的全额退款诉求,他们已经受理。

交费容易退费难 网友质疑培训机构虚假宣传

“学德职上教育培训机构部队文职网课的平台公司,叫石家庄学德职上教育科技有限公司,网上关于这家公司的投诉非常多。”小艺说。

记者检索发现,网友对这家公司的公开投诉,其内容与小艺的遭遇类似。不少网友质疑该公司存在虚假宣传、诱骗消费等问题。另据互联网公开信息显示,最近半年,这家公司还被不同的

主管部门处罚过两次,另外还牵涉一起侵权的民事诉讼。

“2023年8月25日,我向这家公司咨询当年事业编考试情况,他们就给我推荐事业编培训课程让我购买,承诺考试不过可以退费。报名交费199元之后,对方又让我升级到所谓的内部课程,又花了我2780元。”一名在“消费保”网络平台投诉的网友称,对方为了收费,对相关课程进行了夸大宣传。

“临近考试时,课程只上了不到10%。我向公司申请退费,他们以我没有达到学习率的98%为由不退费,让我学满98%之后再学。”一位网友说,该公司存在诱骗学生购买课程和虚假宣传的问题,希望当地相关职能部门能“管一管”。

！ 律师提醒 ！

网课销售套路层出不穷 报名掏钱时需慎之又慎

“近年来,各类网课的营销广告增多,可谓是无孔不入。随之而来的,是消费者权益受损的案例数量不断增加。对于网课的选择,营销广告打得越厉害的,越要警惕。”四川省律师协会维权委员会委员冯骏律师提醒,不少教育培训企业热衷于通过网络平台引流,寻找“学员”。这类公司大多与第三方广告企业合作,在平台上投放广告,以免费试听、试学的名义,吸引有意向学员报名。在获取报名信息后,安排公司人员通过电话沟通联系学员添加微信,然后推送相关营销信息,诱导学员购买教学课程。

“报名掏钱时,需慎之又慎。”冯骏提醒,从报名交费开始,消费者就要注意保留好交费凭证、聊天记录、录音、协议等证据。若权益遭受侵害,可先进行协商,协商不成可向消费者服务平台投诉,或直接提起诉讼。

华西都市报-封面新闻记者 曾业

“路虎车8个月返厂检修7次”追踪

4S店同意回购“扯拐”路虎车

2月21日,华西都市报、封面新闻以“路虎车8个月返厂检修7次,乐山车主要求4S店退货遭拒”为题,报道了乐山车主罗先生购买两年的路虎汽车,在8个月内因同一问题返回4S店检修7次,车主要求退货被4S店拒绝,消协建议罗先生走司法途径维权一事。

报道发出后引发广泛关注。2月27日,罗先生告诉记者,后续经过协

商,乐山南菱捷豹路虎4S中心同意以回购的方式购买该车,因此他没有走司法维权这一步。

罗先生介绍,27日下午,他已经与4S店签署了相关协议,回购价格低于他原本的购车价,“毕竟开了一年多,有一定的折损。”罗先生称,作为车主,他对问题的解决很满意。

华西都市报-封面新闻记者 杜卓滨

知冷暖

成都市区天气情况

今日	6-11℃ 阴转小雨 偏北风1-2级	明日	5-12℃ 小雨 偏北风1-2级
----	--------------------------	----	------------------------

省内主要城市今明两日天气

马尔康	小雨	0-16℃	小雨	-2-12℃
康定	阴转雨夹雪	-5-7℃	小雨转小雪	-4-6℃
西昌	晴	9-26℃	晴转多云	8-23℃
攀枝花	多云转晴	13-29℃	晴	12-27℃
广元	小雨转阴	5-12℃	小雨转阴	5-12℃
绵阳	小雨	6-14℃	阴转小雨	6-13℃
遂宁	小雨	7-12℃	阴转小雨	7-13℃
德阳	小雨	6-13℃	阴转小雨	6-13℃
雅安	小雨	6-11℃	小雨	5-13℃
乐山	小雨	8-12℃	阴转小雨	8-14℃
眉山	小雨	7-13℃	多云转小雨	7-14℃
资阳	阴	7-13℃	阴转小雨	7-14℃
内江	阴	7-13℃	多云转小雨	7-14℃
自贡	阴	8-13℃	阴	8-14℃
宜宾	小雨	7-12℃	阴	6-14℃
泸州	阴转小雨	7-12℃	多云转阴	7-13℃
南充	小雨	7-12℃	阴转小雨	6-12℃
广安	阴转小雨	7-12℃	阴转小雨	6-11℃
巴中	小雨	5-11℃	阴	5-12℃
达州	阴转小雨	7-12℃	小雨	7-11℃

同呼吸

27日空气质量

成都(17时)
AQI指数 64 空气质量:良

28日空气质量预报

成都主城区
AQI指数 35—85
空气质量等级:优或良
成都平原部分城市为优或良;
川南部分及川东北部分城市为优或良;
盆地其余城市为优或良;
攀西地区和川西高原大部城市为良;
全省首要污染物以PM2.5为主。
(数据来源:各地生态环境部门官网)

体彩

中国体育彩票2月27日开奖结果

7星彩第24021期全国销售16559666元。开奖号码:196475+6,一等奖0注;二等奖11注,单注奖金20796元;三等奖49注,单注奖金3000元。279108679.56元奖金滚入下期奖池。

排列3第24048期全国销售41810592元。开奖号码:396。直选全国中奖20674(四川1056)注,单注奖金1040元;组选6全国中奖62450(四川3330)注,单注奖金173元。53004327.35元奖金滚入下期奖池。

排列5第24048期全国销售21984972元。开奖号码:39635。一等奖240注,单注奖金10万元。46546572.10元奖金滚入下期奖池。

足球6场半全场胜负第24037期全国销售996364元。开奖号码:333313031300,全国中奖65(四川6)注。

足球4场进球第24037期全国销售1702516元。开奖号码:32322130,全国中奖20(四川1)注。

本期兑奖截止日为2024年4月28日,逾期作弃奖处理。

