

1.9元课程变万元学习班 宣称“一考就过”却一题都没押中 网络知识付费“套路”有多深?

在网上报班学习,目前已经是许多消费者积累知识的一个重要途径,知识付费行业也随之兴起,然而在发展过程中,相关乱象也是层出不穷,从业人员资质存疑,或者是低价购课后被“套娃”收费,并且遭遇退款困难等,让享受学习的过程反而成了一件堵心的事。

花26900元报班 一题都没押中

江苏淮安的丁先生是一名建筑工程从业者,他一直在关注一级建造师资格考试的相关资讯。今年6月,丁先生在刷短视频的时候,无意间刷到了账号名为“嗨学一建备考”的宣传视频。

指导教师承诺丁先生,购买课程后,一周仅需6—8小时学习,即可通过考试。不通过就退费,这些承诺免除了丁先生的后顾之忧。然而,就在丁先生购买课程的第二天,另一名指导教师又推荐了一个价值26900元的“钻石尊享实战班”,并且声称,不过的话,还可以全额退款。丁先生一听就动了心。

经不住指导老师“一考就过”的诱导,丁先生最终又缴纳了26900元,签订了所谓的保密协议和开课协议。随后,丁先生按照课程表的安排,完成了相应的网络课程,今年9月,丁先生满怀信心地去参加一级建造师的全国统一考试,然而进入考场看到试卷后,丁先生却傻了眼。“进了考场大概看了一卷子,案例分析题基本上占总分的80%,他们一题都没押中。”丁先生很后悔自己当初出于投机取巧心理购买的这个课程,他联系客服要求退款,却被告知不能退费只能续课,并表示与丁先生签订过包过协议的是西安和成都的公司,与北京总部并无关联。也就是说,丁先生所签的合同



和之前得到所有的承诺,北京总公司并不认账。随即,丁先生又联系了成都和西安两地的12345市长热线进行投诉,嗨学网公司以按合同约定不满足退费条件为由,拒绝了丁先生的诉求。

12月9日,丁先生查询到了考试结果,四门考试三门没有通过。经过协调,目前西安公司承诺60个工作日内可退款。

记者调查发现,丁先生的遭遇并不是个例,知识付费课程低价引流的情况非常普遍。不少课程都是先以低价课程来吸引消费者购买,之后客服以辅导为由将消费者引流到微信。再通过微信或者是直播的方式来推销所谓的更专业的高价课程。

记者发现,抖音平台多个直播间都在推销“5天声音训练营”的课程,该课

程特惠价为1.9元,宣传页面写着“0基础小白可学”“5天训练 打造你的声音价值”等字眼,并宣称学习该课程可从事有声书配音、婚礼主持、平台签约主播等职业。当记者购买了该课程后,跳出一个二维码,需要扫码添加导师微信,扫码后客服就引导记者参加5天的学习课程。在第一天时长达1小时的培训课程中,实际有关声音技能教学内容不到半小时。到直播课程第五天,主播老师就开始宣传14800元的“声音变现实战班”课程,声称现在报名只需要8800元。

记者在公益性消费者服务平台“黑猫投诉”了解到,2023年12月1日至2024年11月30日,黑猫投诉平台累计收到网课相关投诉14738件。投诉问题主要集中在虚假宣传、诱导消费、不予退款、服务不到位等。

充了会员也避免不了广告

知识付费遭遇“套娃”收费,被商家一直牵着鼻子走,让消费者懊恼无奈。而学习之余去网上看看小说、看看电视剧,不少消费者又发现,“套娃”收费之外还有“套娃”广告。不少视听类的App,不管你充没充会员,长长短短的广告接连不断,网民吐槽这就是在广告里播电视剧。

记者调查发现,目前,在一些平台的热播剧中存在大量广告的情况非常普遍,同时也引起了用户的强烈反感。记者展开进一步调查时发现,在芒果TV中,右上角提示“加入会员 跳过广告”。然而,开通会员后,仍需观看10秒左右的广告,虽然可手动划过,但容易错过部分剧情。

当记者支付会员费用时,必须勾选同意一份芒果TV会员服务协议。记者发现,这份会员服务协议字数长达12929字,极少有用户能通篇读完。在这份万字协议中,广告服务条款却并未作任何加粗或突出显示,难以被用户找到。而这段不显眼的广告条款却默认用户同意,也就是说,芒果TV会员将会减免广告时长,却无法避免广告。

知识付费、音视频付费、投放广告,这些本是正当的商业行为,如果控制在合理范畴,消费者还是能够接受。但是,如果用无限制的“套娃”收费以及关不完的广告来绑定消费,只会降低用户体验,最终造成用户流失。因此,平台加强自律和监管的同时,知识付费服务提供商也应本着公平、透明的收费原则,有关职能部门更是需要细化“套娃”收费、恶意广告投放的界定与惩处细则,促进行业规范发展。

文图据央视新闻



家长窃听孩子,“窒息的爱”也是伤害

■本报评论员 王学义

这两天,来自上海普陀法院的一起案件,引发广泛关注。为实时掌握孩子的学习生活动态,潘女士在程某的网店内购得窃听“特制插座”一台。后经同事提醒,潘女士认识到此举既侵犯子女隐私,还有可能涉嫌违法犯罪,于是前往派出所主动上交,程某随后也被抓获归案,获刑8个月。

说起来,这一案件处理得还算圆满,但里面折射出的一些信息依然能给我们警示。有多少人通过各种设备监控孩子?还记得今年高考之后,江苏一名家长把放在儿子房间6年的监控拆了下来,并发文称“感谢监控陪了儿子6年”,引发网友热议。有的网友就说:“我家也装了,这不是不尊重孩子,而是没办法的办法,是跟手机、电脑、游戏的较量。孩子正处在自控力差的年龄,不好好监管的话会影响前途!现在的家长比以前的家长更难当!”这类说法收获了不少点赞。

不否认,父母是爱孩子的,监控的主要目的是想掌握孩子的学习情况。这乍一看好像没有问题,但当父母24小时、360度无死角盯着孩子时,会给孩子造成多大的压力?孩子写作业累了,趴一会儿,监控里就有一声吆喝;孩子和同



李帅画

学、朋友打个电话,还担心被“偷听”……这样一举一动都处在被“凝视”中,易地而处,你受得了吗?即使是打着爱的旗号,这样的爱也是令人窒息的。

窃听、监控他人涉嫌违法犯罪。有人认为,监听自家孩子的学习生活属于私事,并不违法,这种认知是错误的。民

法典规定,任何组织或者个人不得以刺探、侵扰、泄露、公开等方式侵害他人的隐私权。治安管理处罚法规定,偷窥、偷拍、窃听、散布他人隐私的,按照情节轻重分别予以拘留和罚款。刑法中也有相关条款,非法使用窃听、窃照专用器材,造成严重后果的,处二年以下有期徒刑、

拘役或者管制。另外,这也违反了未成年人保护法、家庭教育促进法中的相关规定。窃听、监控孩子,可能收到相反的效果。这不利于孩子独立人格的养成,久而久之,很容易让孩子失去内驱力,变成习惯被控制、被掌控的人。对孩子不能完全放手,也不能过度盯紧。过度盯紧,根本而言是教育焦虑的一种体现。父母的这种焦虑很容易传递给孩子,在孩子的内心世界渐渐掀起波澜,让孩子不堪重负,进而引发心理上的抵触与反抗。对青春期的孩子来说更是如此,这可能成为危及家庭关系的一根导火索。

窒息的爱,也是一种伤害。家长要想真正了解孩子的动态,最好的办法还是多跟孩子沟通,留意其情绪的变化,加强与老师交流,了解孩子在生活、学习等方面存在的苦恼和困难。父母要给孩子温暖的陪伴、正确的引导,也要给予足够的空间,适当地“放手”。孩子只有学会了自我管理,才能舒展开翅膀,飞向广阔的未来。



扫码加入 观天下周刊读者群,畅聊国内外大事。