

经不住“一考就过”诱导 交了近3万元“学费”却没过

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。

丁先生说：“据指导老师讲，第一都是原题，出题老师给命题，给你上课；第二押题百分之百；第三不过，全额退费；第四要配合宣传，需要保密，要参加3—4天线下培训。他的意思就是，只要参加课程，百分之百帮你过。”

经不住指导老师“一考就过”的诱惑，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。

丁先生说：“进了考场，说实话已经傻眼了。大概看了一下卷子，案例分析题基本上占总分的80%左右，案例分析题，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了课程，丁先生联系客服要求退款，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。丁先生说：“基本上复习都在他们画的那些点上，这才造成今年只过了一门。如果我自己看，说不定过的门数更多一点，太相信对方了。”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。近年来，知识付费行业日益兴起，2023年，全国知识付费用户规模突破5.7亿人次。

花1.9元买课被主播推销万元课程，低价引流实则高价卖课 网络知识付费『套路』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。

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

黑猫投诉平台比较集中的几类问题。 据央视《每周质量报告》视频截图

网课14738件投诉集中在 诱导消费不予退款等

近日，浙江省消费者权益保护委员会发布消费体察情况报告，知识付费相关乱象层出不穷。

记者随同消保委工作人员调查发现，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，宣传页面上写着“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，其他时间直播老师主要是在展示自己的声音，介绍自己通过声音致富的经历，并声称“声音行业发展前景好，入行门槛低，可以轻松变现赚钱。”直到直播课程第5天，直播老师就开始宣传14800元的“声音变现实战班”课程，声称现在报名只需要8800元。

浙江省消保委消费调查监督部副主任陈梦说：“主播不断在直播间推销价值14800元的课程，并且直播间不断弹出‘学位仅剩两个’‘学位告急’这样的字眼来营造紧张气氛，消费者在这种气氛下就很容易冲动购买。”

记者调查发现，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。

主播资质审核及备案 管理存在问题

目前，各大平台或主播推出的专业性极强的财经金融、心理健康、教育培训等课程，对讲师资质要求较高。

记者查阅2022年印发的《网络主播行为规范》，里面明确规定：对于需要较高专业水平（如医疗卫生、财经金融、法律、教育）的直播内容，主播应取得相应执业资质，并向直播平台进行执业资质报备，直播平台应对主播进行资质审核及备案。

2024年，中央网信办在全国范围内部署开展为期1个月的“清朗·网络直播领域虚假和低价乱象整治”。同时要求，强化专业资质认证管理，要求在较高专业水平的领域，加强对主播资质核验，并在显著位置展示其服务资质、职业资格、专业背景等认证材料名称，加注所属领域标签，并对无认证资质、假冒专业人士身份开展直播的账号依法依规从严处置。

记者随同消保委工作人员调查发现，部分平台对有关讲师资

质审核及备案的管理仍然存在问题。某平台上自称王老师的主播在直播间里介绍有关数学、物理课程的解题思路，并同时售卖自己的直播课程。记者向抖音平台客服询问该主播是否有执业资质、教师资格证时，客服却回复：无法查询到主播是否在平台有报备资质。

陈梦说：“我们这次在体察中发现，其实大部分的课程都是没有主动公示讲师资质，甚至有的直播类的课程也没有向平台报备讲师的资质。”

浙江消保委知识付费消费问卷调查结果显示，46.1%消费者遇到过存在低价引流的情况；42.7%消费者购买的课程未公示讲师资质；36.9%消费者遇到过“套娃”式收费的情况；还有23.3%消费者购买的课程退费困难。

浙江省消保委副主任兼秘书长崔砺金说，“平台提供的会员服务，应是一种享受，而不是折磨。我们应从消费者的维度去反向研究，从根本上去尊重消费者的合法权益，把消费者的知情权、选择权、公平交易权这些最基本的权利，切实落实落实好。”

知识付费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，低价引流，高价卖课，只会降低用户体验，最终造成用户流失，损害企业的长期利益。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界定与惩处细则，并通过强化日常监管清查，促进行业规范发展。

据央视

编辑：武俊 美编：马秀霞 组版：刘淼

微山湖咸鸭蛋 

起沙冒油 蛋白细腻 咸香适中
产地溯源放心选购

★特产好价★
¥41.9
20枚



扫码购买

精品资讯 订版电话 0531-85196204

房屋出租	出租	家政服务	收购字画
现有中闻集团济南印务有限公司，经七路纬七路前街7号院对外出租。有意者面议。联系人：谢 电话：87087650		◆家政 13793180410	◆求购 15864536825

悠然亭颐养中心 (医养结合 双院一体)
市中、兴隆、钢城、青岛、滨州、东营、白沙 7店联动

五星养老 国家试点 医保定点 医疗护理 康复理疗 7天试住
地址：市中区·二环西高架桥下·腊山路16-3号 电话：88819955

金龄健康·山东济南养老服务中心

- 国企品质，公办机构。
- 全国养老服务先进单位、全国敬老文明号、济南市五星级养老机构。
- 康养专区推出部分特价房，床位费低至1500元/月，部分床位8.5折优惠，满一年赠送一个月床位费。

电话：0531-82805587/5588
地址：济南市市中区望岳路3668号

十六里河： 推进“门前五包” 擦亮文明底色

为深入推进“门前五包”治理，提高商户“共创、共建、共治、共享”意识，近日，济南市市中区十六里河街道城管委联合区执法局十六里河执法中队采取“门前五包”责任制集中宣传、巡查打分等方式开展督导检查。通过“服务+管理+执法”的工作模式加强管理，促进辖区市容环境提升。（许婷婷）