

近年来,线上消费快速增长,在中消协发布的“2020年十大消费维权舆情热点”中,与线上消费相关的舆情占比超过一半。新消费业态在给消费者带来便利的同时,也在一定程度上增加了消费风险,相关投诉也呈现增长的趋势。3月15日“国际消费者权益日”即将到来,现代快报在全媒体平台发起线上消费维权线索征集活动。我们会选取部分事例,核实情况后形成报道。今天推出首篇报道,关注在线教育课程协议问题。



开栏语

在线教育课程协议猫腻太多?

专家建议:推行符合标准的电子合同

近日,上海市消保委发布相关调查时指出,北京、上海、深圳三地65.8%的居民对在线教育机构非常不满意。实际上,随着在线教育逐渐成为主流,在线教师资质造假、诱导消费、虚假宣传等行业乱象丛生。其中,不遵守课程协议、擅自修改协议的问题最让消费者头疼。对此,相关专家建议,推行符合标准的电子合同,优化高效电子合同服务,落实合同规范化管理。

通讯员 王辉
现代快报+ZAKER南京记者 刘国庆 江楠



擅自单方面修改课程协议 至今没拿到退款

2020年,甄女士购买的哒哒英语课程突然“变脸”,不仅精品主修课缩水,哒哒英语还违反购课协议,强行增加课程有效期。“协议里白纸黑字写着‘外教主修课73课时’,一夜之间全部变成了所谓的口语精灵课!不仅如此,所有课程统统设置了有效期,这和报课时签的协议内容完全不一样。”另有不少消费者反映,哒哒英语承诺的“先消耗赠课,后消耗合同课”也兑现不了。然而,商家拒不承认上述行为,并拒绝退款。

这并非哒哒英语第一次不遵守协议。哒哒英语的用户赵女士说,她2019年6月交款报的名,半年后申请退款,但直至2021年2月24日,1.4万余元报名费仍未归还,这与哒哒英语在协议中所写的“不满意随时退费”相去甚远。

无独有偶,嗨学网也被曝出有意隐瞒服务协议。消费者称,报名之前,嗨学网的销售给出各种口头承诺,就为了引导他们尽快下单。当消费者发现实际上课内容与销售的承诺大相径庭,想要退款时,嗨学网的投诉部门就会拿出《嗨学网服务协议》,否认之前销售给出的各种口头承诺。“下单前,销售从没说过有这个协议,这让我们维权的时候特别被动。”

案例 2

花9000多元报班 退款时电子协议“变脸”

案例 1

上个月,李先生在常州一家教育培训机构花9000多元报名参加本科学历提升培训。负责接待的老师当时承诺,一个月内可无条件退款,并让他签字确认。交完学费,李先生发现上网课的时间和自己的工作时间冲突,就想退款。然而,培训机构玩起了“变脸”。机构称,退学要扣25%的违约金。李先生当即找到接待他的老师,质问“一个月内无条件退款”怎么变成“扣款25%”。接待他的老师表示,一切以协议为准。

无奈之下,李先生向常州市消协投诉。李先生称,自己交完钱后,商家要求他签了一份电子版的协议。这份协议在商家的电脑里,他没有细看,只记得条款共9条,其中一条注明,中途退学要扣除10%的违约金。李先生当时以为,这应该是超过1个月后,由于个人原因中途退出才会扣款,所以没多想就签了字。

李先生认为,自己是在一个月内办理退款,按当初的口头承诺,理应全额退款,不料商家拿出一份有十多项条款的协议,表示退款的话要扣除25%的违约金。何况,自己根本没见过这份协议,且当时签的也不是这个版本。电子版上的签名确实是自己的字迹,但不排除是商家通过技术手段伪造的。

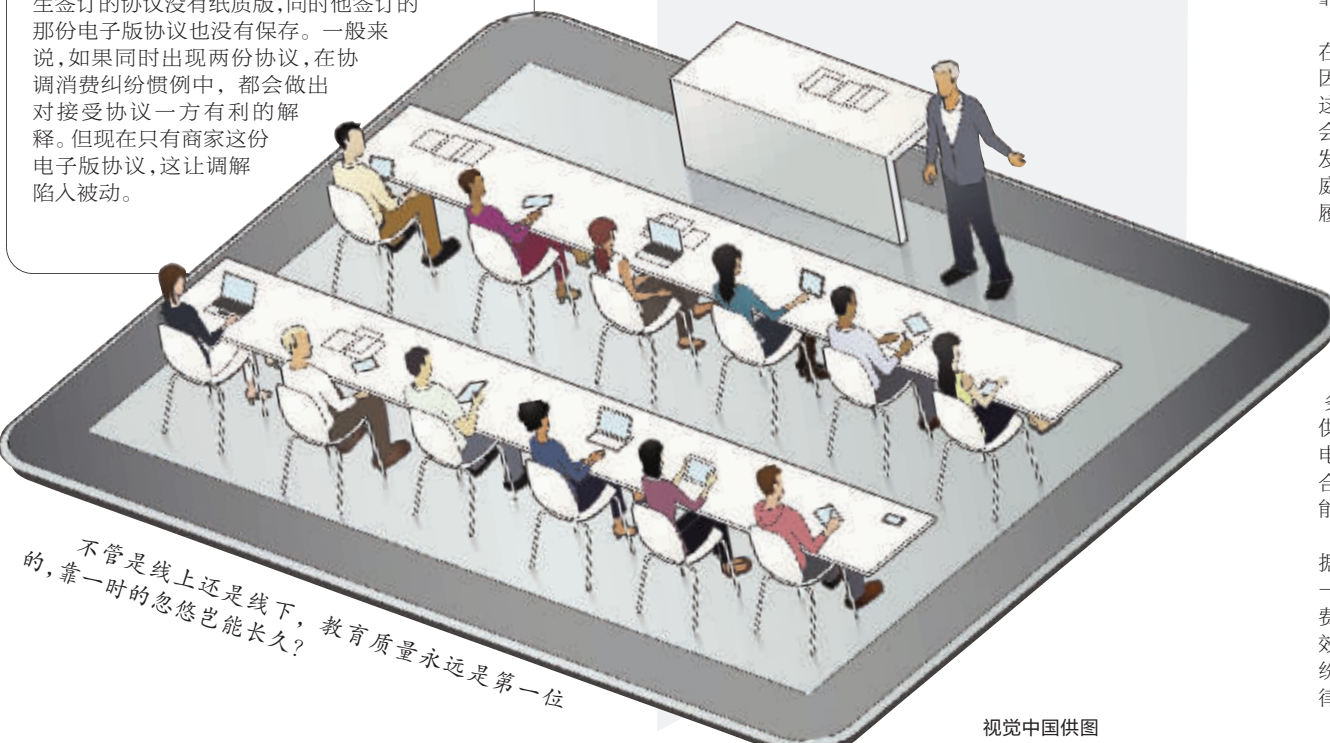
消协工作人员介入协调后发现,李先生签订的协议没有纸质版,同时他签订的那份电子版协议也没有保存。一般来说,如果同时出现两份协议,在协调消费纠纷惯例中,都会做出对接受协议一方有利的解释。但现在只有商家这份电子版协议,这让调解陷入被动。

你有什么消费困惑? 告诉我们

在日常的购物消费中,你遇到了什么困扰?是否需要维权?网络购物、信息消费、共享经济、数字文创、电商直播、健康保健、影音娱乐……无论你关注哪一方面,只要你在这些场景的消费中有需要帮助的,或者发现了商家存在损害消费者权益的行为,都可以向我们提供线索。

互动途径

1. 拨打快报热线96060
2. 扫描专题二维码,在ZAKER南京“3·15”专题报道下评论留言
3. 在现代快报官方微信、微博后台留言或私信



不管是线上还是线下,教育质量永远是第一位的,靠一时的忽悠岂能长久?

视觉中国供图

专家建议

推行符合标准电子合同在线签署

2020年,教育培训尤其是在线教育呈现爆发式增长,消费问题也随之凸显。舆情监测发现,2020年江苏省内有关教育培训消费维权舆情信息共计36293条,其中第一、三季度为舆情高峰期。主要问题集中于商家诱导签订高额合同、办理贷款;网课质量不一,师资力量良莠不齐;培训机构虚假广告、不予退款等。针对行业乱象,有媒体评论称,不管是线上还是线下,教育质量永远是第一位的,靠一时的忽悠岂能长久?

1月18日,猿辅导、作业帮、高途课堂、清北网校四家在线教育头部企业的广告在微信朋友圈和社群刷屏,原因在于这四家同类型竞品请了同一名“老师”为其背书。这名老师一会儿自称是“做了一辈子小学数学老师”,一会儿又是“教了40年英语的老师”。而近日,上海市消保委发布的相关调查也指出,北京、上海、深圳三地65.8%的家庭,于在线教育消费中遇到“非常不满意”的问题,包括不履行承诺、报名之后换场地或换老师、夸大宣传、推销电话骚扰、教学质量差、报班后迟迟不开班等。

针对在线教育培训机构与消费者之间的合同没有统一标准等问题,有没有好的解决方法?现代快报记者注意到,早在2019年,上海市人大代表田培庆就建议,推行电子合同在线签署,优化高效电子合同服务,落实合同规范化管理。田培庆指出,电子合同服务提供商的电子合同运营规范必须符合商务部的标准,可靠电子签名技术标准必须符合工信部的MMEC可信电子合同订立系统标准。统一电子合同编码,规范教培产品,能够提高教育培训行业服务的档次。

田培庆认为,电子合同一方面可以让政府通过大数据及时掌握培训机构的实际运营情况,提升监管效能;另一方面,可以防范机构卷款跑路的风险,也有利于客户消费维权。此外,他还表示,相比纸质合同,电子合同更高效、安全、合规。同时,也可以减少因合同收回难导致的纠纷,可靠的电子签名与手写签名或者盖章具有同等的法律效力。