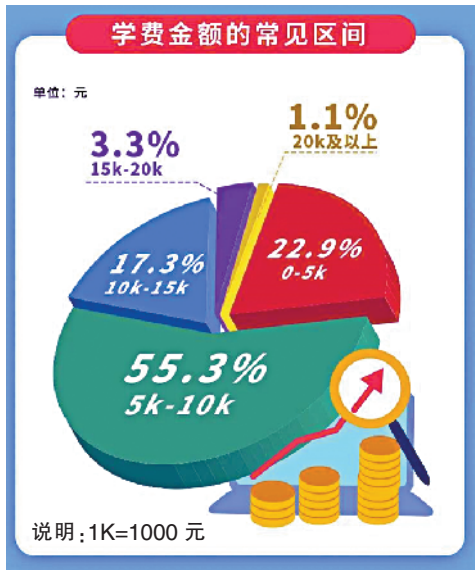


广州互联网法院去年受理相关案件 12 件,今年已受理 160 件

在线教育陷阱多 法院支招如何“避坑”

记者 9 月 15 日获悉,广州互联网法院近日发布涉及在线教育纠纷审理情况,指出部分在线教育机构声称能够帮助年轻人们圆梦,实际上却通过各式套路引诱他们掉入消费陷阱。为此,该院向消费者支招,如何识破在线教育的常见圈套。

■新快报记者 黄嘉丰
通讯员 刘梦薇 许晓琪 文亚欣



中国互联网络信息中心(CNNIC)统计数据显示,截至 2020 年 12 月中国在线教育用户规模达到 3.42 亿。当前在线教育行业已形成多样的细分领域,同时,越来越多传统教育企业和教培机构开始拓展线上业务,线上教学和线下授课两种模式已经密不可分。

新快报记者从广州互联网法院了解到,2019 年至今年 9 月,该院共受理“在线教育”网络服务合同纠纷案件 175 件。数据显示,该院于 2019 年受理的“在线教育”案件仅为 3 件,2020 年为 12 件,然而今年已受理 160 件。从 175 个起诉人的年龄段来

看,在 20-26 岁的有 108 人,占比约六成。报名最多的课程类型为行政管理,其次是工商管理及语言文学。学费金额在 5000-10000 元之间的超过一半。

在线教育行业蓬勃发展,也存在着泥沙俱下的问题。在 175 件纠纷案件中,143 人开通了学费分期贷,占比 81.7%;98 人反映报名课程是因接到了电话推销;11 人未被审查学历即被推销人员劝说报名本身学历并不能参与的考试培训课程;还有多家被起诉的在线教育机构本身无教学资格,还宣称能帮忙伪造“毕业证”。

套路 1 以夸张广告吸引眼球、制造焦虑

某些在线教育机构会通过大量投放广告弹窗、公众号推文、微博广告、搜索广告等方式,运用“与×××大学合作”“新用户仅需××元”“您的 4

名好友已抢购成功,点我抢报”“机会不多,马上报名”等夸张的宣传话术制造焦虑情绪,渲染紧张气氛,进而引诱消费者报名。

套路 2 隐瞒真实办学资质进行虚假宣传

某些在线教育机构会有意对消费者隐瞒真实情况,如没有依法进行审批、登记,授课教师不具备教师资格或达不到相应的教学水平等事实。

再利用 P 图等技术处理方式制造虚假办学资质、教学经验、成功案例等,在各大视频平台、网站、手机 APP 等进行海量投放,以欺骗消费者报名。

套路 3 价格不公开透明、暗含分期贷

除此之外,某些在线教育机构还会利用令人容易产生误解的价格引诱消费者报名,而实际上,相关课程均未以宣传中标示的价格进行过交易。同时,一些机构还会主动推荐消费者通过向第三方借贷平台贷款来负担高价的课程,使

得消费者不仅需要承担沉重的还贷责任,甚至可能承担个人征信记录不良的风险。贷款之后会使得消费者陷入与在线教育机构、金融机构的三方关系之中,在维权方面会变得更加复杂,申请退课退费更是难上加难。

套路 4 合同隐藏格式条款、霸王条款

一些在线教育机构会在合同或协议中设置格式条款甚或霸王条款,如减轻在线教育机构责任、加重消费者责任、排除消费者主要权利等的条款。在签订合同时,合同往往

以折叠隐藏形式出现,机构销售人员一般不会主动提醒消费者查看合同重要条款,使得消费者盲目签订合同,在之后的维权时陷入口说无凭的僵局。

钻“极速退”漏洞 诈骗 200 多万元

新快报讯 记者庄嘉宝 通讯员李文涛 邱礼宏报道 如今,不少网购平台都会推出“极速退”服务,买家退货时只需要填写快递单号,就可以收到平台垫付的退款。这项服务固然便利了消费者的退货程序,但也成为了不法分子的“生财之道”。新快报记者 9 月 15 日获悉,近日,广州荔湾警方侦破一起利用“极速退”政策,掉包诈骗某企业 200 多万元的案件,抓获、王某等 6 名涉案嫌疑人。

2021 年 8 月份,荔湾区公安分局彩虹派出所接到某网购企业报警,怀疑有不法分子利用该企业“极速退”无条件退货、退款的购物保障政策掉包正品商品实施诈骗,涉案财物达 200 多万元。警方通过分析该企业提供的有关材料,锁定了王某等人有重大作案嫌疑。

8 月 30 日,彩虹派出所办案民警驱车前往广东湛江,在湛江警方的协助

下,于东海岛抓获其中一名主犯王某,然而其余嫌疑人却不知所终。在警方的积极普法下,家属们也配合开展劝说工作,至今已有 5 名嫌疑人投案自首,争取从宽处理。

广州市荔湾区彩虹派出所曾警官向记者介绍,这批犯罪嫌疑人年龄大多都在二十出头,通过借用身边亲朋好友的手机号注册多个网购账号,使用假信息购买品牌球鞋。下单后,嫌疑人在其它网购平台购买低价伪劣商品进行掉包退货,将正品以低于原价 100-200 元的价格重新在网上出售。

经审讯,嫌疑人王某等人自 2020 年 8 月份至今,利用某网购平台“极速退”政策,在购买商品后申请“无理由退货”,更换假冒或伪劣品牌商品发回商家,以掉包方式退货 3006 件商品,骗取退货款共计人民币 200 多万元。



■警方查获的大量涉案球鞋。通讯员供图

韶关一起强拆事件有了一审判决

犁市镇政府、浈江区城管局强拆程序违法

新快报讯 记者谭建东报道 记者 9 月 15 日获悉,本报曾经多次报道的广东韶关一起强拆事件,日前由韶关市武江区人民法院作出一审判决。武江区法院判决犁市镇政府、浈江区城市管理和综合执法局(下称浈江区城管局)的强制拆除程序违法。

2020 年 11 月 27 日,浈江区城管局出动约 40 名执法人员,与犁市镇的干部一起,强行拆除了位于犁市镇梅村焦冲的一家养猪场。事主沈相忠称,强制拆除

之前,养猪场只于 2020 年 8 月 20 日接到过一张落款为“韶关市浈江区市容市貌整治提升工作领导小组办公室”的关于限期拆除违法建设的通知。浈江区城管局一名副局长 2020 年 12 月 8 日在接受记者采访时承认,这是一次违法执法行动,因为该办公室没有执法资质,它所发的通知并非有效的法律文书。(更多报道详见本报 2020 年 12 月 11 日 07 版《一场违法执法行动 拆了韶关一家养猪场》,2021 年 1 月 4 日 06 版《哪个单位

违法拆除养猪场 哪个单位负行政赔偿责任》,2021 年 2 月 25 日 06 版《韶关重视本报报道 相关工作依法推进》)

武江区法院认为,本案中,仅有浈江区市容市貌整治提升工作领导小组办公室向沈相忠发出《关于限期拆除违法建筑的通知》,犁市镇政府、浈江区城管局没有经过法定程序,就强制拆除了沈相忠搭建的两栋养猪铁皮棚房,不符合相关法律规定,遂作出了犁市镇政府、浈江区城市管理和综合执法局程序

违法的判决。

对于此次强制拆除行动,去年 12 月在接受记者采访的时候,犁市镇政府说是浈江区城管局主导的,浈江区城管局又说是犁市镇主导的。本案今年 8 月 25 日开庭的时候,记者参加了旁听。在庭审的过程中,出动了十多名执法人员以及提供大型拆除设备的浈江区城管局说与本案无关,犁市镇政府表示愿意承担全部责任。不过,二者的说法未获武江区法院采纳。