

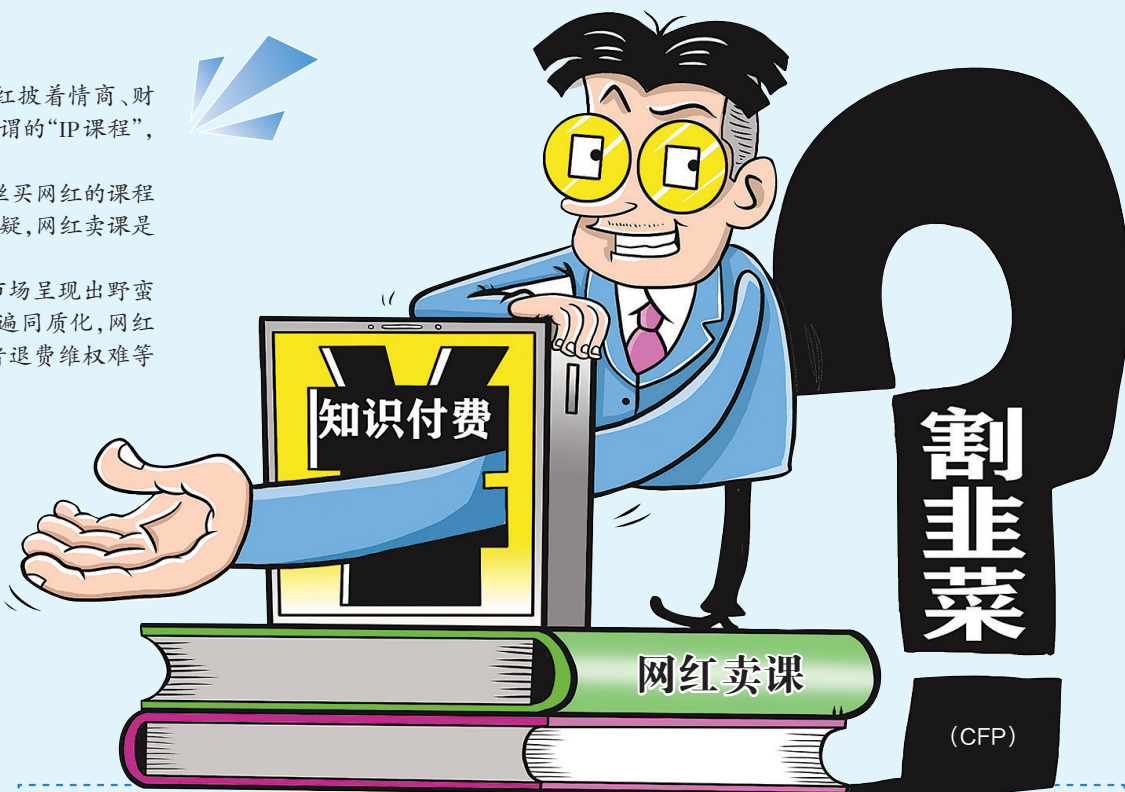
一些网络课程虚假包装、高价售卖 消费者投诉无门、退费困难 为知识付费还是被“割韭菜”

网红卖课乱象惹争议

近年来,网红卖课风生水起。一些网红披着情商、财商、成功学、精英教育等外衣,向粉丝销售所谓的“IP课程”,不少课程虽价格昂贵却备受追捧。

一些网友认为,知识付费无可厚非,粉丝买网红的课程是“一个愿打一个愿挨”;但也有很多网友质疑,网红卖课是假,制造焦虑后把粉丝当“韭菜”收割是真。

由于缺乏相关标准和规范,网红卖课市场呈现出野蛮生长的状态,从业者资质良莠不齐、课程普遍同质化,网红根据自身的“咖位”对课程随意定价、消费者退费维权难等问题屡见不鲜。



“知识付费” 背后暗藏陷阱

近年来,AI技术热度空前高涨,互联网上充斥着各种AI培训课程,吸引了无数追求知识更新的学习者,张译(化名)便是其中之一。

“课程宣称没有门槛,学会了就能源源不断地让AI自动创作变现,这让我很想尝试。”张译毫不犹豫地花费近1000元购买课程。但学完课程后,他并没有从AI中获得任何收益,反而发现自己按课程要求所购买的AI软件在网上随处可见且完全免费。他意识到自己上当受骗了。

“10节课编程入门速成”“5分钟掌握写作技巧”“7节课学会理财”……各大平台上,以快速入门、迅速见效为卖点的课程随处可见。一些不良商家精准拿捏用户需求,通过夸大宣传、虚假包装等手段高价售卖缺少实质内容的课程,吸引像张译这样一批又一批人为之买单。很多人在付费之后,并未获得等价的知识或服务。

有业内人士称,网络授课门槛较低,除了医疗行业外,对其他行业的从业人员资质没有明确要求。“一些没有CFA(特许金融分析师证书)的‘讲师’可以教人如何‘年入百万’,没有心理咨询师资格证的人也可以教授心理课程。”

同时,平台对知识付费内容的审核机制不足,监管和处罚力度不够,为“网红导师”提供了可乘之机。一些网红将知识付费演变出多种商业模式,如类传销、私董会、商业陪跑等,轻松实现动辄上千万元的高收入。

“套路式”卖课为何有人买单

“18岁赚到人生第一桶金100万元,25岁买劳斯莱斯,28岁是一家短视频流量变现公司的老板”“22岁买宝马,加入宝马圈,2013年买了6000平方米的大楼开工厂”“出道1个月变现1000万元”……“网红导师”常常用夸张话术“现身说法”,忽悠粉丝购买课程。

“这不是一门课,而是一次改变家族命运的机会。”在网红“董太太”的课程售卖过程中,不少人被这句标语所打动。“董太太”长期以精英形象示人,通过晒出和名人的合影以及围绕

“打破阶层固化”“富人如何教育孩子”等话题的探讨,迅速积累了257万粉丝,成为传授精英教育之道的网红。不过,今年5月,“董太太”因课程内容与实际严重不符等问题被媒体点名。

类似套路在网红卖课中屡见不鲜。“炫、骂、蹭、抄、骗、割”是短视频培训常见的套路模式。”据业内人士透露,目前市面上一些教人技能变现的课程培训,比如各种写作课、音视频剪辑课、私域流量转化课等,基本都是“免费引流-制造焦虑-

劝导买课-缴费入坑”的套路。

即使网红卖课存在诸多问题,仍有大量消费者愿意为之买单。“在信息爆炸时代,很多人都面临‘信息焦虑’。作为文化产业的新兴业态,知识付费行业方兴未艾,规模庞大,风险与机遇并存。”河南省社会科学院新闻与传播研究所副研究员刘兰兰表示,当前,知识付费在经历了现象化崛起、市场化发展后,逐步走上了产业化发展之路,在高速发展过程中出现了“劣币驱逐良币”的现象。

法律灰色地带亟待破局

付费只需轻轻一点,维权却是投诉无门、退费困难。记者在新浪黑猫投诉平台上以“网课”作为关键词进行搜索,出现4万多个词条,充斥着虚假宣传、无法退费、课程未能如期更新等问题。

湖南金厚律师事务所律师章熊表示,由于知识付费产品是无形内容,无法为用户提供标准化、具象化的统一评价标准,而公众对课程价值的评判因人而异,个人体验、喜好等因素都会影响对产品的甄别,课程是否真的“注水”,往

往都是见仁见智。因此,这类知识服务类纠纷往往存在法律模糊地带,维权存在一定难度,也需要收集更多的证据。

除此之外,平台管控不力,为消费者维权增添了更多障碍。为了吸引更多的人来买课,网红们往往会通过平台投放广告。有的平台为了自己的利益,对“问题网红”和“问题课程”睁一只眼闭一只眼。

“短视频平台需承担起更大的监管责任,要对商家的知识付费产品严格审核,打通举

报投诉渠道,确保知识付费产品政治正确、内容真实、版权合法、监管有力。”刘兰兰表示。

“知识付费行业应在国家相关部门的引导下逐步设置从业门槛,并加快建立起行业标准,打造完整的知识付费消费者权益保障机制。”中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍认为,可以参考传统型商品,建立知识付费型消费评价机制,并建立相应的投诉受理调处机制和多元化纠纷解决机制。(《工人日报》余嘉熙 杨召奎)