



# 培训机构号称“包过”能信吗

## 网络培训乱象调查

- 随着互联网的发展,各种网络培训如雨后春笋般出现,其中不乏一些无资质的培训机构,同时也出现了夸大培训作用、夸大证书含金量以及借培训行骗的乱象
- 不发证的网络培训也乱象丛生,如金融类培训班就是“爆雷”最多的一个。培训机构经常利用人们渴望高额回报的心理,开设诸如“理财培训班”“股票基金培训班”等项目,并从受害学员处攫取大量金钱
- 网络培训机构通过虚假宣传等行为,使消费者违背真实意思表示订立合同,消费者在维权时可以请求解除合同并退还学费,也可以直接请求赔偿,还可以向市场监管部门进行投诉,严重的話应直接向当地公安机关报案



□ 本报记者 韩丹东  
□ 本报实习生 关楚瑜

随着互联网的发展,各种网络培训如雨后春笋般出现,其中不乏一些无资质的培训机构,同时也出现了夸大培训作用、夸大证书含金量以及借培训行骗的乱象。

多位参加过各类网络培训的受访者称,一些网络培训机构打着培训的旗号,收取学员培训费后卷款跑路,还有一些培训机构的培训内容与广告宣传严重不符,甚至利用培训合同诱导学员陷入骗局,不断套取学员费用。

《法治日报》记者在一家第三方投诉平台上查阅发现,教培行业考试“包过”相关投诉量达6000余,主要涉及退费难、虚假宣传、诱导办理教育贷等,其中涉及一级消防工程师和碳排放管理师证书报考的投诉记录最多。

3月15日,该投诉平台综合主管部门通报,各大媒体报道、全网舆情、平台投诉数据及典型消费问题发布了2021十大消费乱象,“考证培训消费”赫然在列。

针对网络培训存在的诸多乱象,记者近日进行了采访调查。

### 考前承诺推荐兼职 获得证书后玩失踪

记者调查发现,在网上,“含金量高”“门槛低”等证书报考广告令人眼花缭乱。除碳排放管理师外,在该投诉平台上涉及公共营养师、健康管理师证书等的投诉也较多。

2021年末,广东汕尾的林佳(化名)在某短视频平台看见一个博主推荐武汉某在线教育科技有限公司的体重管理师体验班,本着学习新技能的心态,她点击了视频下方的报名链接。

在体验课上,该在线教育公司的老师对正式课程和福利作了详细介绍,具体包括购买课程后可以获赠体检卡、体重秤、健康书籍、推荐兼职就业、赠送公共营养师课程,通过考试后还可以获得公共营养师和公共营养师双证书等。

“当初,机构的老师可以说签署了就业保障协议,兼职包括主播、讲师以及网上客服3种,月收入保底2500元,那时我刚怀孕,希望能学点技能,利用空闲时间干个兼职增加收入,于是就报了名。”林佳说。

林佳3980元报了该机构的体重管理师企业定制班,直到现在都没有收到机构的教材,也没有参加考试,更没有获签兼职保障协议。原本机构说课程的有效期是一年,但是还不到半年,林佳就已经打不开那个网课链接了。

“机构一开始说,这个兼职协议是开课或者上完课就签署,但是我们多次追问,机构都说合同正在生成中。”之前联系我们的老师,微信号都已经注销了,现在的老师是新来的,经常不回复信息,要么

就是回复得非常敷衍。”林佳说,还有十几人跟她情况一样,其中大部分都是宝妈。

机构原本称,等她们学完了体重管理师课程,并且通过机构内部的结业考试,就可以开通公共营养师课程。群里部分学员已经通过结业考试了,也提交了公共营养师师的报名材料,但是至今也没有收到报名成功以及何时参加考试的消息。“但却收到了很多骚扰电话,还有网贷验证信息。”林佳说。

记者调查发现,在报考健康管理师、心理咨询师等证书时,部分培训机构也存在虚假宣传的情况。

2021年5月,广东河源的陈萍(化名)在某教育培训机构报考了健康管理师和心理咨询师证书,当时陈萍手上已经有了公共营养师证书。

该教育培训机构的老师告诉陈萍,“等你再把健康管理师和心理咨询师证书考下来,我们就可以在3个月内推荐挂单,否则全额退款。”

但是陈萍把3个证书考完,对方就基本处于失联的状态,不但没有推荐挂单,更没有退款。后来,陈萍联系对方的业务员时被告知,该公司快要破产了。

“上班挣得少,不如来当营养师!听说含金量很高,身边人都在考!”“可全职、可兼职,月月拿双薪”……目前,类似的报考广告在网上随处可见。记者点开某广告推出了2980元的快速取证班和3980元的私人定制班。快速取证班只适合有升职加薪需要的人,但是如果想让机构推荐兼职,就得报名私人定制班。

为了引导记者报名价格更高的私人定制班,张老师反复强调:“报名私人定制班可以一次性获得3个证书,一个是公共营养师证书,同时还有我们机构颁发的儿童营养师和膳食搭配师结业证书。而且公共营养师证书可以无限重修,直到您考到证书。我们也会给您推荐线上兼职平台,并且有专业的就业指导老师,教您怎么做兼职。”

据了解,该机构推荐的主要是线上兼职,如在相关网络平台上做营养师咨询,机构会辅助学员把证书注册在平台上,帮助学员包装身份,制作简历,平台自动分配订单,只需有空的时候上线回答即可。不过,已经拿到证书的学员张某告诉记者,虽然在相关平台注册并兼职,但是订单量很少,一个月有时一单都没有,连培训费都挣不回来。

### 网络培训货不对版 环环相扣诱导消费

记者了解到,培训拿证只是网络培训

乱象的一部分,不发证的网络培训也很乱,如金融类培训班就是“爆雷”最多的一个。培训机构经常利用人们渴望高额回报的心理,开设诸如“理财培训班”“股票基金培训班”等项目,并从受害学员处攫取大量金钱。

去年8月,浙江台州的刘女士经亲友介绍,进入了北京某在线教育科技有限公司一个名为“25-4袁家军金融管理高阶班”的群聊,刘女士看到群负责人转发的“成功案例”后,觉得自己发财的机会到了。

自称是班主任的群负责人在添加刘女士为好友后,立即向其介绍了一些股票投资的内容,并告知刘女士:“您现在看到的学习资料都是内部专享,现在报名参加高阶进修班可以免费领取各种课程,我们用收益保证品牌质量!”

刘女士起初还有些犹豫,但群负责人每天不厌其烦地打电话,发信息催促她报名。刘女士告诉对方,自己经济能力有限,卡上的余额交不起学费,所以现在还没有确定要不要报班。

刘女士告诉记者,对方听到她说没钱,用非常激动的语气告诉她,该机构有专门为交不起学费的学员提供贷款的配套服务,现在只需要刘女士提供办理贷款的基本信息,就能和普通学员一样正常参加网络培训,而机构会替她处理好贷款相关事宜。

就这样,刘女士接连交纳了3799元和2580元,分别购买了“基金股票高阶训练营”“财务自由私人专属训练营(直播专享)”两项课程。

但在随后的一个月培训时间内,原先承诺的黄金期货课程、基金股票全景复课、全景复盘课并未兑现,仅有的两次专享直播课也是和几百人一同观看的,主播在直播过程中不遗余力地推销他们更高级的培训课,并不断降低课程价格,直播评论区不一会儿就能看到有学员购买课程的消息。

在培训期间,班主任以开设新课为由,不断将刘女士推荐到别的社群,有的是证券投资实战群,让刘女士和同期学员集体在某证券公司开股票账户,有的是期货外汇群,将学员们“打包”交给某证券公司之后便再也没动静,什么也没学到。

学员们集体向该机构投诉时,机构客服解释称,学员们签的培训合同已经到期,课程已经交付,无法退款。

与此同时,细心的学员发现,当时报名时签署的网络培训服务协议中,盖章公司天津某教育科技有限公司竟然和该机构没有任何关联。

### 多方联合齐心治理 遏制网络培训乱象

在黑猫投诉发布的《2021消费者权益保护白皮书》中,有关网络培训的内容也是消费者维权的重要组成部分。

近几年,在不少人有着“学历焦虑”的背景下,“包过”“包获文凭”的学历、技能提升广告随处可见。然而,一些宣称“包过”的教育机构甚至没有给学员发过学籍,大量非正规机构大肆招生,部分机构更是涉嫌违法违规经营。

数据显示,2020年我国成人教育市场规模达11077亿元。市场的不断扩张也伴随着纠纷的增长,微博上“教育培训”相关的提及量高达365万次。教培机构屡屡“爆雷”,在线教育机构虚假广告“1元学理财被騙近万元”等话题引发人们广泛讨论。

广告法第二十四条规定,教育、培训广告不得含有下列内容:对升学、通过考试、获得学位学历或者合格证书,或者对教育、培训的效果作出明示或者暗示的保证性承诺。

针对一些培训机构在收款后或培训尚未结束时失联的情况,刘俊海说,如果培训机构想履行责任但是没有能力,即构成违约,属于违法行为。但如果机构从一开始收钱的时候就未履行履行的意思,则可能涉嫌犯罪,需要承担相应的刑事责任。

贵州新瑞林律师事务所律师吴旭梦认为,网络培训机构通过虚假宣传等行为,使消费者违背真实意思表示订立合同,消费者在维权时可以请求解除合同并退还学费,也可以直接请求赔偿,还可以向市场监管部门进行投诉,严重的話应直接向当地公安机关报案。

吴旭梦提醒,消费者在参加网络培训的整个阶段,一定要做好证据收集工作,如相关截图、电话录音、转账凭证以及签订合同时的合同原件,以便日后维权。

刘俊海认为,监管者应该勇于担当,用好用足法律赋予的市场准入、行政许可、行政指导和行政处罚等权限,激活市场,惩戒违法,遏制网络培训中的乱象。对于没有培训资质的机构,该取缔的取缔、该处罚的处罚,同时,培训机构应当加强自律,依法经营。

在吴旭梦看来,对于此类虚构培训效果的培训机构,公安、市场监管、网监等部门应该联合执法,除整顿罚款之外,对于这些培训机构的实际控制人和股东依法予以重罚。

“消费者也要学会分辨网络培训机构中的真假,警惕带有引诱性质的宣传标语,注意保存相关证据。如果不幸深陷其中,也要保持理性,以法律为武器维护自身合法权益。”吴旭梦说。

漫画/李晓军

## 调查动机

今年全国两会期间,有全国政协委员提出,当前,很多直播和短视频内容具有正能量,但也有很多是各种低俗、媚俗、庸俗的短视频和直播,建议对直播和短视频进行分级管理与时段管理,强化平台责任,维护网络空间的清朗和正向。

低俗短视频为何大量出现,会带来哪些不良影响,又为何难以根治?如何才能让短视频健康有序发展?带着这些问题,《法治日报》记者进行了调查采访。

□ 本报见习记者 张守坤  
□ 本报记者 赵丽

衣着暴露的女主播搔首弄姿,说着挑逗性的言语,对着打榜第一的粉丝喊“爸爸”;号称乡村直播,一群人身穿大红色西装,病号服,戴着绿帽子,行为怪异,甚至在地上打滚;标榜“搞笑视频”,一男子坐在台阶上吃泡面,叉子掉了,把一桶泡面全扣在了自己脸上……这是《法治日报》记者近日刷多个短视频平台时,看到的各种低俗短视频。

记者在调查采访中发现,一些短视频博主为吸引流量,不惜哗众取宠,故意设计怪异、低俗表演等内容增加曝光度。近年来,虽然监管部门不断加大短视频低俗内容的治理力度,但短视频低俗化现象并没有根除,有的主播被处理后“换马甲”继续,严重污染网络环境。

中国互联网信息中心发布的第48次《中国互联网络发展状况》统计报告显示,截至2021年6月,中国网络短视频用户规模达8.88亿,较2020年12月增长1440万,占网民整体的87.8%。

而短视频的快速发展,低俗短视频也在一些平台上涌现,不断刷新着人们的认知底线。中国青少年研究中心发布的《中小学生短视频使用特点及其保护》调查报告显示,有29.7%的未成年人认为短视频大多低俗。

如去年12月,有这样一则短视频在网络上传播——视频中一白衣男子面前放了一个盆,脖子上拴着根绳子,趴在地上学狗的样子,汪汪叫个不停,准备抢盆里的东西吃;前面有个黑衣男子正用脚踢盆,做出不想给他吃的样子。评论区有人调侃,有人骂污。

来自四川宜宾的大学生李杰(化名)经常刷短视频,他深有感触地说:“现在很多短视频充斥着谩骂、动粗的情节,有些博主扮成死人,脸上涂得惨白,嘴唇涂成黑色,身体随着音乐晃动。实在难以理解平台上为何有这么多低俗的短视频。”

北京市京师(泉州)律师事务所律师艾泓说,低俗短视频不仅有违社会公序良俗,而且属于违规创作行为。2020年3月实施的《网络信息内容生态治理规定》明确,网络信息内容生产者应当采取措施,防范和抵制制作、复制、发布含有宣扬低俗、庸俗、媚俗内容的不良信息。

低俗短视频令绝大多数人反感。多位来自北京、天津的家长接受记者采访时说,低俗、软色情短视频充斥网络,有些短视频自己看着都心惊、脸红,孩子不小心就能刷到,严重侵害未成年人的身心健康。

但另一方面,这些低俗短视频又动辄几万、几十万甚至更多的点击量,被“追捧”成“爆款”,让博主赚得盆满钵满,让一些平台成功引流。

原因何在?“低俗短视频之所以难以根治,是因为低俗在人类社会中具有猎奇、偷窥和发泄的社会功能,而互联网不记名的流量迎合了这一需求。”中国人民大学新闻与社会发展中心研究员曾特认为。

中国人民大学网络舆情研究所所长周俊告诉记者,低俗短视频之所以长期占据一定的市场,本质上是注意力经济的驱动,获得更多的流量就意味着获得更多的注意力,从而可以获得更大的经济利益。“一些短视频直播平台自身审查不严,为了流量利用算法向用户推送低俗内容的视频,主播为赚取流量,也会选择迎合算法创作低俗短视频内容博取关注。”

李杰告诉记者,实在看不下去时,他会选择举报。“举报后平台会发送‘经核实,你举报的用户确实存在违规行为,已进行相应处罚’的通知,可往往没过几天,又能刷到这个博主的短视频,内容还是和之前差不多。”李杰说,一些涉事主播的大号被封后,用小号或其他账号继续直播或发视频,“这半年至少看到过三四个这样的主播了”。

周俊说,低俗短视频的泛滥带来的危害或许短期不明显,但长期而言,将会破坏整个社会的价值观、道德秩序、文化传统等。

针对这一现象,国家相关部门积极行动。2021年9月2日,国家广播电视总局发布《关于进一步加强文艺节目及其人员管理的通知》,要求坚决抵制低俗“网红”、无底线审丑等泛娱乐化倾向。2021年12月,文化和旅游部发布《关于加强网络文化市场未成年人保护工作的意见》,要求坚决处置炫富拜金、奢靡享乐、卖惨“审丑”等不良内容,深入推进文娱领域综合治理,加强未成年人网络保护。

据国家广播电视总局官网信息,2021年10月开展短视频专项治理后,两个月内持续督导10多家短视频平台清理违规账号38.39万个,违规短视频节目102.4万余。一大批“伪正能量”节目、借“网红儿童”牟利账号得到清理。

近日,根据网民举报投诉和调查核实,山东枣庄网信办联合相关平台对发布低俗短视频的“滕州阿豪”账号予以封禁处理;针对个别主播多次通过短视频平台发布低俗视频,严重违背社会主义核心价值观,甘肃省会宁县宣传部网信中心,责令其删除相关违法违规信息。

除了有关部门加强监管和治理外,艾泓认为,平台也应尽到自己的责任和义务。未成年人保护法第八十条第二款规定,网络服务提供者发现用户发布、传播含有危害未成年人身心健康的信息的,应当立即停止传输相关信息,采取删除、屏蔽、断开链接等处置措施,保存有关记录,并向网信、公安等部门报告。

“遏制短视频低俗化,平台应当强化对内容的审核监管职责,及时删除、下架低俗内容的短视频并注销账号。”艾泓说。

针对曾经的“网红村”风波,《半月谈》杂志也在相关评论中指出,互行、低俗、恶搞,不应被当成网络流量和卖点,“网红村”的出现,是相关平台失范、纵容的结果,亟须监管部门和直播平台制定更为严格的处罚制度。

在曾特看来,要想治理低俗短视频,首先需要将其纳入法治的轨道。“要完善立法,尽量明确低俗概念的边界,同时出台网络内容分级制度”。

他分析说,平台要积极响应相关部门提出的要求,作出处罚措施,处置低俗短视频及制造者,同时,应对相关内容创作者进行告知和培训,以规避低俗内容的生产。“各平台之间应建立信息互通机制,对屡禁不改的低俗内容生产者采取一致态度,以防止单个平台因为担心流量流失,而不敢惩罚低俗内容生产者的情况发生。”

“要想根治低俗短视频现象,就需要掐断低俗短视频的经济命脉。建议在中小学开设相关课程,加大法治宣传,让孩子们从小就如何分辨低俗内容,如何抵制和举报这些内容。”在周俊看来,随着公众媒介素养的大大提高,低俗短视频就会慢慢失去市场,没有了流量,便没有人再去生产这些内容了。

