

近期,中国消费者协会公布《2024年全国消协组织受理投诉情况分析》,指出一些职业技能培训机构以“先学后付”的名义,诱导消费者在未充分了解借款条款情况下办理“消费贷”,不仅损害了消费者的合法权益,也暴露了监管的短板。各方面应加强协同共治,织密织牢消费者权益保护网络,让群众放心、安心、舒心消费。

1 机构称培训费可分期免息付

“你再不还款,我们公司就要报警处理了!”在福建宁德大学的李晓向位于四川成都一家教育咨询公司提出退课后,公司就开始跟她“算账”——违约金、平台管理费、材料费……各式各样的费用加起来有1844元,压得李晓喘不过气来。

“我明明没上几节课,怎么要交这么多钱?”更让李晓没想到的是,如果她不支付公司1844元,自己每个月要还300元贷款,这是她当初报名时办理的分期付款,“当时机构表示如果支付学费有困难,他们可以帮助办理‘消费贷’,不学的话可以随时终止还款,不用支付任何赔偿”。

在机构的承诺下,李晓没仔细看合同内容就签了贷款协议,结果协议内容和机构当初的承诺不符,不仅通过机构才能取消这笔贷款,退课所要支付的1844元中也包含这笔贷款的“利息减免费”。

李晓的遭遇并非个例。

“招同学做修图剪辑加字幕的,小白可带,多劳多得,每天日结100多元,有意者加好友。”在河南洛阳读书的张楠楠去年刚踏入大学校园,就被社交平台上这样一条广告信息吸引,于是立刻添加对方为好友。

在说明自身情况后,对方表示,正在上学也没关系,剪辑特别适合想在课余时间赚零花钱改善生活又缺少资金的人,并列出了“高回报、高稿费、先学后付”等话术以及学员成功接单赚钱的截图。

“什么是‘先学后付’?”张楠楠问。

“比如视频剪辑、PS班的学费总计4500元,学员可以分期免息付款12期,一期375元,每月6日会固定从学员的银行卡里扣钱。”客服列举了分期付款的具体情况,也保证学员把课程全部学习完并接受考核后,机构会拉他们进接单群,群内每天都有很多订单,保证学员能赚到钱。

张楠楠回忆说,见她有些犹豫,客服保证可以帮助推迟分期付款时间,学员想要退费也能随时退款,绝口不提逾期后产生的违约金。想到赚的钱总能填补上交的学费,张楠楠决定报名并签了贷款合同。

记者在调查中注意到,与张楠楠必须将所有课程学完才能接单不同,另一种形式的“先学后付”,机构打的旗号是“学员先学习,接了单赚了钱后再还款”,以此吸引学生办理“消费贷”。有培训班客服给记者出示接单群截图,上面显示订单不仅多而且每单价格在200元左右,看上去很吸引人。不光如此,该机构宣称学员只需要学完24节课后就可以接单,“最快一周就可以接单赚钱,你一个月总要接个十几单,两个月就把学费赚回来了”。

此类模式仍旧需要学员每个月交学费,因为这种模式下机构承诺学员只需学完课程,进行简单的考核后就可以开始接单,所以被称为“先学会,后付款”。

2 培训机构大多虚假承诺

从记者采访情况来看,不论是哪一种“先学后付”模式,接单方面都存在各种各样的“坑”,先前承诺的“单子多,可随意赚到学费”的情况少有培训机构能做到。

当张楠楠报名成功,客服就直接“砸”来108节、每节约两小时的录播课。“这课怎么这么水?跟网上几块钱就能买到的课一样。”但一想到合同都签了,张楠楠也只能硬着头皮把所有课程“刷”完。

“刷完课了,可以开始考核了吧?”张楠楠私信客服。

没想到从那之后半个月过去,客服杳无音信,到了该交钱的日子客服才重新出现,结果催款后继续玩消失。张楠楠气愤地提出全额退款,客服才给了几个单子,但一单也就挣几十元,并非当初承诺的200元左右。等她做完后,客服又消失了,此后再也没有给其任何单子。目前张楠楠正在和机构协商退款和取消“消费贷”。

来自广东广州的湛文用“先学后付”模式报名的也是剪辑、PS班。报名前客服告诉她,学完24节课,就可以接均价200元的单子。可等学完课程进了接单群,湛文傻眼了——说好的均价200元单子全变成了几元十几元的单子。单子很少、供不应求,“即便抢到了,做一百单也回不了本”。

为此,这家机构在群公告上写着其他的接单渠道。比如让学员自己去问相关的商家招不招人,或让学员自己开店,说“这样量又大,价格又高,还不用自己抢单子”。

“但这和报名前机构宣传的‘福利’大相径庭,为了兼职补贴日常的学员们没钱也没时间去开网店。”湛文说,“没办法,自己现在只能一边抢单一边和机构协商退款,尽可能减少自己的损失。”

「先学后付」层层套路迷人眼

3 维权难,消费者要谨慎选择

每月能不能不还贷款?

李晓注意到,“消费贷”合同上明确写着:学员未及及时按照约定支付费用,机构有权要求甲方在当期课程周期结束后取消学员分期付款权益,学员需在分期取消后15个工作日内支付当期全额未支付的剩余费用,若到期未补齐,机构有权每日按照欠付款的千分之一收取逾期违约金。

李晓实在没辙,只能把钱从与贷款平台绑定的支付账户中转移出来,避免贷款平台继续扣款。结果从那之后,她每天都会收到不计其数的骚扰电话,拉黑后对方会换号码继续拨打。对方的话术大多是“你再不交钱,我就要报警了”“你再不交钱,将会影响你的征信,对你以后的生活有很大影响”……

现在,李晓看着一个个骚扰电话都已经麻木了。她不知道到底用什么方法才能把这件事彻底解决,回归平静的生活。

记者咨询多个受害者发现,这类“先学后付”的机构都会给有报班意愿的用户一个链接用来签订合同,此类链接大多属于各种借贷平台,里边的合同涉及个人真实姓名、身份证号、银行卡号、父母朋友的姓名与号码等隐私信息。一旦填写,这些信息都将被培训机构知晓,将被用来对付“不听管教”的学员。

退费要赔违约金,不退费就要继续支付“消费贷”,此时,陷入了焦虑不安情绪的学员们,很可能病急乱投医,从而掉入另一个陷阱,落入重重套路。

在社交平台上,很多“先学后付”避雷帖下会出现这样一种评论:我找到法务帮我要回了钱,有需要的私聊我。而这可能是另一个“坑”——对方会推荐一个所谓的“法务”,“法务”看完合同后分析,再生成一份收费清单表,宣称会让机构在一个月内退钱。可交完钱后,该“法务”很可能还是让用户自己投诉,如果投诉不成再进行诉讼,提供诉讼服务还需要再加钱……

“商家以‘先学后付’‘免息分期’等作为幌子,引诱学员到小额贷款平台办理分期,既涉嫌虚假宣传,也涉嫌消费欺诈。”北京京都律师事务所律师常莎分析说。

针对“先学后付”背后隐藏的“消费贷”陷阱,受访专家建议,监管部门应强化监管执法,明确业务定性与规范,加强多部门协同监管,加大违规惩处力度,畅通投诉举报渠道;金融机构需严格贷款管理,强化贷款资质审核,规范贷款合同条款,加强贷后资金监控;培训机构要增强自律诚信,规范经营行为,建立合理收费与退费机制,加强内部管理与员工培训;消费者自身也要提升自我保护意识,理性判断,谨慎选择。

中央财经大学法学院副教授王叶刚对消费者给出了以下建议:

理性判断谨慎选择。增强防范意识和辨别能力,不轻信机构“边学边赚钱”“高薪零门槛”等诱惑,不要在陌生网络平台注册信息。注意甄别培训机构,结合自身情况和需求,谨慎选择培训内容。

仔细阅读合同条款。在签订任何合同前,务必仔细阅读合同条款,特别是关于贷款、费用、退款等方面的条款,确保自己充分理解并同意合同内容。

保留证据。在交易过程中,保存好所有与培训机构的沟通记录、合同文件、付款凭证等,以便在发生纠纷时作为证据。

及时维权。一旦发现自己陷入“先学后付”陷阱,应立即向相关部门投诉举报,并寻求法律途径维护自己的合法权益。

据《法治日报》

