



聚焦“3·15国际消费者权益日”



事关成人教育！龙岗紧急提醒

龙岗融媒记者 陈英东 通讯员 李宇晴

随着职场竞争日益激烈，成人学历提升、职业技能培训需求持续增长。然而，龙岗区消委会受理的投诉显示，部分成人教育机构利用消费者的焦虑心理，通过“包过承诺”“饥饿营销”“诱导贷款”等手段设置消费陷阱，严重侵害消费者合法权益。为帮助广大消费者避开“学历提升”路上的套路，龙岗区消委会发布以下消费提示。

典型案例

案例一：承诺“包过”却限制院校选择，退费无门

2025年9月28日，龙岗区消委会接到消费者投诉，称某成人教育机构宣称“成人高考包过”。消费者报名后发现，报考院校被强制指定，无法遵循本人意愿，且机构未提前告知每年还需支付三四千元学费。消费者要求退款时，对接人员先是推诿拒绝，随后彻底失联。

案例二：以“助学”为名诱导贷款，实则暗签贷款合同

2025年12月11日，汪先生投诉称，其于2025年8月2日报读某成人教育机构3980元的学历提升课程。机构以“国家助学”改革政策最后一批”为噱头，诱导其报名，并称学费可分期支付。沟通中未明确说明是贷款，仅指导其绑定银行卡、填写信息。汪先生支付398元首期款后，收到贷款公司短信方知被办理分期贷款。其要求退款，机构以超过七天为由拒绝。

案例三：夸大宣传“一对一”服务，交费后仅开通账号

2026年1月6日，代女士投诉称，其购买专本连读人力资源管理专业课程。机构老师宣称：学历真实有效、学信网可查；采用直播加回放授课；改革后将限制户籍，需尽快报名；课程简单易考，班主任一对一指导。代女士报名后发现，经营者仅开通一个账号课程供其自行观看，未提供承诺的任何其他服务，教学质量不佳，与实际宣传严重不符。其未参加任何考试即要求全额退款，商家予以拒绝。

案例四：报名当晚申请退款，机构仍擅自锁定名额

2026年3月1日，苏先生投诉称，其于2026年2月26日16:49向某成人教育公司缴纳学费，当日18:36即通过微信明确要求取消合同。机构虽口头表示“帮其申请”，却在消费者明确提出退款解除合同后，仍擅自为其完成报名操作，并拒绝退款。

案例五：承诺报名却屡次拖延，最终擅自变更院校

2026年3月2日，魏先生投诉称，其于2024年9月与某成人教育机构达成成人高考报名协议，机构承诺报完名后线上上课即可。魏先生多次询问，机构均虚构已报名成功的事实。直至查学籍时魏先生才发现未报名，机构解释称“没报上，只能明年再报”。次年9月，魏先生再次联系，机构反复拖延，最终称只能报考其指定的广东某院校，无法报考原合同约定的学校。魏先生要求退款，机构经营者仍要扣除20%成本费用。



法律分析

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条至第十一条，消费者享有知悉真实情况权、自主选择权、公平交易权及依法获得赔偿权。上述案例中，经营者存在以下涉嫌违法情形：虚假宣传，侵犯消费者知情权；强制交易，侵犯自主选择权与公平交易权；隐瞒关键信息，诱导贷款；格式条款无效；侵犯预付式消费“七日无理由退款”权利。

消费提示

报名前做足“四门功课”

为帮助消费者避开成人教育消费陷阱，龙岗区消委会提醒您：

1 要看资质，看清“办学底色”。报名前，务必通过国家企业信用信息公示系统“天眼查”和相关监管部门等平台查询机构经营资质、行政处罚记录。同时，主动向意向报考院校咨询核实，确认该机构是否为官方合作单位。切勿轻信“与高校老师合作”“高校授权”等口头承诺。

2 要看投诉，看清“信用底牌”。通过全国消协智慧315”平台或“315消费通”小程序，查询目标机构是否存在大量类似投诉案例。如投诉量较大或投诉问题高度雷同（如“包过不兑现”“退费难”“诱导贷款”），建议果断审慎选择。

3 要看合同，看清“承诺底线”。对销售人员作出的“包过”“最后几天报名”“无息助学贷”“学信网

可查”等承诺，务必要求落实为书面合同或聊天文字记录，并保留好宣传页面、付款凭证、贷款合同等证据。所有费用名目、服务内容、退费规则均应在合同中逐条明确。关键承诺建议全程录音。

4 要看自身，看清“学习实际”。成人教育需投入时间和精力。报名前，应客观评估自身学习基础、工作时间及备考精力，避免因“一时冲动”缴费，后期因无法坚持而产生退费纠纷。建议选择按学期或按阶段付费，避免一次性大额预付。

一旦发现经营者存在虚假宣传、诱导贷款、拒绝退款等侵权行为，应立即采取以下行动：

1 立即交涉止损。第一时间与经营者明确提出解除合同、取消贷款、退还费用等诉求。若涉及贷款，务必立即联系贷款平台申请终止贷款协议，避免征信受损。

2 投诉举报维权。协商不成的，可通过“315消费通”小程序或“全国消协智慧315”平台向消委会投诉，也可直接向经营者所在地行政监管部门举报。涉嫌诈骗的，应及时向公安机关报案。

3 司法诉讼追责。涉及金额较大或情节恶劣的，可依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条（欺诈行为“退一赔三”）等规定，向人民法院提起诉讼，追究经营者法律责任。

龙岗区消委会郑重敦促各成人教育机构：诚信是办学之本。切勿为短期利益，用“包过”“紧迫感”收割学员，用“助学贷”套牢消费者。唯有规范经营、兑现承诺，才能赢得长远发展。

巡查发现“三无”产品 坪地网格员依法查扣

本报讯（龙岗融媒记者 区倩琳 通讯员 黄俞唯 陈盛）近日，随着3·15国际消费者权益日临近，坪地街道四方埔社区网格员积极行动，在日常巡查中揪出一批来源不明的“三无”化妆品，并及时进行处置，为辖区居民营造安全放心的消费环境。

当天，网格员在开展安全巡查时，于一处闲置仓库内发现大量堆放且无人看管的化妆品。经多方走访周边居民、约谈房屋出租方后核实，该批货物所属负责人已失联数月，仓库长期处于封闭闲置状态，货物来源不明且无法提供任何合法资质证明。

初步核查显示，该批化妆品外包装简陋粗糙，均未标注生产厂家、合格证明、生产日期及保质期等关键信息，属于“三无”产品。发现隐患后，网格员第一时间将情况上报社区党委，坪地市场监督管理所执法人员立即前往处置。执法人员严格依据《化妆品监督管理条例》相关规定，对仓库内堆放的“三无”化

执法人员现场处置“三无”化妆品。龙岗融媒记者 区倩琳 摄



妆品进行全面清点、逐一核查，依法对全部货物予以查扣。目前，相关部门正进一步深挖线索，追查该批

“三无”化妆品的具体来源及可能流向，坚决打击制售伪劣化妆品的违法行为。