

“不肯退款不说,连他们自己提出的转课方案都实现不了!”广州的梁女士告诉新快报记者,去年底她在一儿童视觉艺术教育培训机构为孩子续买了一个60节课时的课程包,但新的课程包还未开始使用,今年2月底该机构就突然通知家长说,因场地合约到期分店即将关闭。“他们当时承诺说可以提供转课服务,但我们在实际操作中,却遇到其他门店学位不足转课难的问题,就连全新的课包,想要退费也被告知‘不可能’。”梁女士说,这让双方沟通陷入僵持阶段,“一旦3月底店铺关门,我们维权都不知道去哪儿!”

梁女士的遭遇并非个例,新快报记者梳理多份消费者权益保护报告和新快报3·15平台、黑猫投诉平台上的热点投诉发现,霸王条款、虚假宣传、退费难、培训机构卷款跑路等消费侵权问题屡屡发生,极大地侵害了消费者权益。就此,记者采访了广东国鼎律师事务所合伙人、公益律师廖建勋,请他分析和支招,期望能帮广大消费者擦亮眼睛、有效维权。

■采写:新快报记者 王娟 实习生 廖航 姚雨丹 陈治吏 丁雪松 李振昭 陈海丹  
■图片:廖木兴

刚花钱续买了课程包,门店就突然关闭陷入退费难

## 教培行业乱象多 专家教你巧“避坑”

行业痛点

### ●问题1

#### 霸王条款不明示 “问题合同”投诉多

“我总共只交了998元,退款时却告诉我要赔9980元的15%!”“60节课的课程包还没上完,但机构表示课程包已开,无法退款。”多个平台的多名消费者表示,自己在签合同时根本没注意到其中违约赔偿的条款细则,有培训机构甚至根本没提供相关合同。

这种“问题合同”在教育投诉中屡见不鲜,据中国消费者协会发布的《2021年校外教育培训领域消费者权益保护报告》(下称《报告》),合同是消费者投诉的主要类别,2021年有关合同的校外教育培训投诉35813件,占比44.47%。

校外教育培训机构在面对消费者退款诉求时,常利用格式合同抗辩,而其中的条款往往存在对消费者不公平的内容,一些含有退费限制条件的条款也不采取加粗、加黑等合理的方式提示消费者。

廖建勋律师在接受新快报记者时表示,合同中容易被消费者忽略的霸王条款有“课程开始后无法退款”“解释权归本机构所有”“不得以效果不佳为由请求退款”等。

### ●问题2

#### 不解决、不回复、不退款 产品售后“无服务”

记者在中国裁判文书网上公布的一份判决书上看到,在今年2月28日刚结案的一起教辅机构退费纠纷案中,原告张先生于2021年8月与广州学范信息咨询有限公司签订辅导协议,共支付课时费一万六千余元,并于2021年9月到该公司委托的第三方教育机构接受辅导。但该机构于2021年11月停业,公司却未依据协议约定退还款项。

行业破局

### 织密保护网,维权才有保障

据中国消费者协会统计,2015年—2021年消费者针对校外教育培训的投诉逐年上升,从5811件增加到80528件,占总投诉比例从0.91%上升至7.71%,占服务类投诉比例从3.10%上升至15.57%。有关校外教育培训的投诉案件在十三个服务投诉大类中居于第三。据广州市消协统计,2022年其受理的169802件消费投诉中,教育培训服务类投诉超万件,增幅超三成。

廖建勋律师认为,这主要是校外教培机构无序发展、法律意识薄弱、监管机制不够健全、受疫情和政策调整影响等原因造成的。要解决这些问题,首先要完善政策法规;其次从加强监管方面入手,如加强对教培机构资金的监管力度和处罚力度;再就是加强宣传教育,提高消费者的保护维权意识。

实际上,近年来国家对于教培行业的整治行动一直在进行。针对教培领域宣传、合同、收费、售后等方面的问题,教育部、市场监管总局等部门分别出台了《关于做好校外培训广告管控的通知》《中小学生校外培训服务合同(示范文本)》(2021年修订版)等一系列管理条例,限制教培广告刊发,规范合同内容形式,确定收费标准。

省市相关部门也在行动,2021年至今,广东省教育厅联合多部门先后推出至少15项规范校外教育培训行业的政策文件、通知公告等,不断推动教培行业的规范

后经法院判决,张先生才得以追回应退还的金额。

同样的纠纷,在各大投诉平台频频出现。在新快3·15平台,就有多名消费者投诉自己在进行成人教育过程中,遭遇交费后因培训机构破产等原因无法继续学习、无法退费、售后无人可寻的问题。

《报告》显示,2021年有关售后服务的校外教育培训投诉25968件,占比32.25%。售后服务问题主要包括售后服务无应答、售后问题无法妥善解决、拖延退费、转课难等。

### ●问题3

#### “包学包过”“不过退款” 虚假宣传层出不穷

为了吸引消费者,不少培训机构存在虚假宣传行为,其中成人教育中的“包过服务”问题最突出。佛山的苏女士在“包学会、包拿证、包分配就业”宣传语的诱惑下,于2021年2月报名参加了佛山市妍依文化传播有限公司开设的形体礼仪培训班,虽参加了约3个月的课程学习,但苏女士并未如约获得毕业证,商家也并未履行其相关承诺。后经佛山市南海区人民法院判定,被告公司部分合同义务未履行完毕,应退还苏女士部分钱款。

据《报告》统计,2021年有关虚假宣传的校外教育培训投诉5918件,占比7.35%。如夸大教学效果和师资力量、编造用户评价、伪造报名资质、课程“货不对板”以及作出保证性承诺后却拒不担责等现象层出不穷。

此外,《报告》还提醒,校外教育培训采取的预付费式消费模式存在巨大隐患。如部分校外教育培训机构为规避“不得一次性收取超过3个月费用”的规定,采取买3个月赠3个月课程、分班次付款等方式,变相提高费用,并设置课程有效期等。这类纠纷产生后,消费者在举证时,难以证明教育机构存在误导或诱导的情况。

化、有序化发展。去年11月,广州市教育局等部门联合印发《广州市校外培训机构预收费资金监管办法(试行)》,从合同规范、收费规范、预收费存管、退费规范、保险规定等方面提出明确要求。今年2月,又公布了全市11区校外培训机构负面清单和黑名单,明确校外培训行为边界和违规行为界定依据。

### 行家支招

#### 火眼金睛识套路 专家教你来避坑

解决消费侵权的最好方法,就是避免问题的发生。廖建勋建议消费者:

一、从源头抓起,选靠谱机构。消费者在选择培训机构前,应先登录当地教育局网站查看在教育局有备案的正规的教培机构名单;再利用“天眼查”等软件查询该机构的运营情况,看是否有发生过相关纠纷;通过实地考察,尽量选择装修好、师资强大的机构。

二、合同藏玄机,千万看仔细。在与教培机构签订合同时,一定要对合同内容进行细致审阅。对一次性跨越3个月的缴费或缴费过多的合同要谨慎签订;对感觉明显不合理,霸王条款较多的合同要提出修改意见;有条件尽可能将合同发给专业人士审阅把关。在签订合同时一定要注意保存相关证据,如对方的宣传资料、双方签字盖章的合同、缴费凭证、与相关人员的聊天记录等。

三、维权渠道多,行动有方向。在侵权事件发生后,消费者可选择请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解;向有关行政部门(当地教育局、市场监管局)投诉,如12315;根据与经营者达成的合同提起仲裁或诉讼;如有证据证明对方有明显的诈骗行为,应及时向当地公安机关进行报案处理。

