

## 城事

## 校外培训这八个坑,哪一个你曾中过?

省消委会公布典型案例,上半年广东各级消委会共处理相关投诉13813件

校外培训各种各样的“坑”,你中过哪一个?8月28日,广东省消费者委员会(下称“省消委会”)发布了八大校外培训消费维权典型案例。

今年5月份,广东省教育厅、广东省消费者委员会联合印发《关于开展校外培训“平安消费”专项行动的通知》,在全省范围内组织各级教育部门、消委会开展形式多样的专项行动,积极营造并切实维护让人民群众放心、安心、舒心的校外培训消费环境。据统计,上半年全省各级消委会共处理教育培训服务消费投诉13813件。



VCG/图

## 案例1

只退VIP课费用  
赠送课时不退费?

消费者杨小姐分别于2020年9月和11月两次在广东一培训机构帮小孩报读补习课程,共计交费194700元。因初三毕业后不再有上课需求,杨小姐要求将剩余课程(普通赠课9课时;VIP课60课时、赠课24课时;疫情返课6课时)作退费处理,但机构以按合同规定赠送课时不予退费为由,仅同意退VIP课60课时,其余赠课一律不退费。多番沟通无果后杨小姐向省消委会投诉。经省消委会反复协商调解,双方最后达成共识,培训机构将全部剩余课程(含赠课)分两期予以退款。

■分析:省消委会专家指出,目前,国家相关政策已对校外培训机构预收费作出相关规定,培训机构不得一次性收取或以充值、次卡等形式变相收取时间跨度超过3个月或60课时的费用,且非学科类培训机构不得超过5000元。各培训机构应严守政策禁令,不得以“充值赠送”“大额优惠”等方式诱导超时段、超限额收费。

## 案例2

把素描课改成漫画课  
还不允许退款

深圳消费者薛先生于2021年11月为孩子购买了一美术机构素描专业课程,花费3279元。后因缺乏素描专业老师,机构经常擅自更改培训课程,把素描课改成漫画等其他课程。薛先生不满意机构做法,要求退还剩余课时费用,机构却表示薛先生所购课程已过有效期,直接拒绝退款。

薛先生认为其报名时并未被告知课程存在有效期,机构不应以此理由拒绝退款,在多次沟通无果后向深圳市消委会求助。

■结果:经深圳市消委会全力调解,培训机构为薛先生办理了退款,该案调解成功。

## 案例3

早教机构撤场  
不去分店只退一半费用

珠海消费者朱女士2021年9月起先后花费22705元和40164元为孩子购

买了金宝贝早教课程和早托班课程。2023年3月,朱女士接到早教机构撤场通知,让其到另外两家店上课。朱女士认为原来选这家机构是看中其离家近且店面较大、老师素质不错,而另外两家店均不具备相关条件,于是要求退回未使用的餐费、课时费共计23241元,但早教机构只同意退一半费用。消委会介入调解后,早教机构仍坚持只退一半费用,最终案件调解无效,消委会支持消费者通过其他方式进行维权。

●分析:专家指出,现实中,商家确实可能遇到因经营调整等客观原因无法履约情况,但此时应积极与消费者协商,寻求解决方案,如双方无法达成一致,则应履行退费责任。本案中早教机构单方直接变更合同、拒绝依法退款的行为,明显已侵害消费者合法权益,应给予整改纠正。

## 案例4

报班后还要买校服  
相关政策不允许

2023年2月,河源消费者陈女士在一艺术培训中心为两个孩子报名口才班,购买了200节课时共计8560元,后续该培训中心要求陈女士再缴纳每人138元的校服费用。陈女士对商家未在报名缴费时告知要额外缴纳校服费用的行为表示不满,要求商家退还剩余44节课时的费用,遭到商家拒绝。后经河源源城区消保委工作人员组织双方进行调解,最终该培训中心为陈女士退回剩余课时费用,陈女士对此表示满意。

●分析:本案中,培训中心并未事先说明购买校服相关事项,后续单方要求消费者额外缴纳校服费用,侵害了消费者的知情权、选择权和公平交易权。此外,根据教育部等十三部门2022年发布的《关于规范面向中小学生的非学科类校外培训的意见》,本案培训中心的收费已违反国家政策。

## 案例5

乐高课程未完欲退费  
学员代签名引争议

2021年7月,东莞消费者李女士为小孩在一培训中心报名参加乐高课程培训。2022年9月,由于个人原因无法继续参加培训,李女士提出退费,双方对剩余课时产生争议。根据培训中心规定,学员每上完一节课,需家长签名确认消课,但培训期间机构并没有让李女士签名消课,而是授权学员代签确认消课,李女士对此也表示较大不满。双方协商无果后,消费者投诉至东莞市消委会。

■结果:经消委会反复调解,双方最终达成一致意见,顺利完成相关退费事宜。

## 案例6

别退费,来试听不满意再说  
听完课之后超过退款期限了

阳江消费者罗小姐2022年11月20日在一酒店会场为女儿报读了一个儿童全脑开发课程,共支付3980元。当天晚上,罗小姐经多方面考虑,认为不太靠谱,便前往会场要求退款,销售人员说服罗小姐让孩子先试听一节课,并承诺试听后如不满意即可全额退款。12月3日罗小姐的孩子试听课后表示不想参加,但商家却以超过退款期限等各种理由推托,不愿意退款,甚至提出扣除老师的工资和提成后才能退还剩余费用,双方多次协商无果。经阳江市消委会多次调解,商家同意扣除试听课课时费用后退还罗小姐剩余费用。

●分析:专家指出,若商家不能履行约定,应积极按照消费者要求承担退费责任,不得借口推脱,也不得故意设置退款门槛,更不得要求消费者承担不合理费用;若消费者因自身原因要求退款,商家在要求消费者赔偿相应损失时,应当有充分明确的证据支持,不得随意扩大损失金额。

## 案例7

AI英语培训课频繁换地址  
几部门联合约谈才退款

2023年6月,肇庆四会市消费者谢女士在当地培训机构招生老师的引导下,花费2380元为孩子购买AI英语培训课程。培训过程中谢女士发现培训机构随意频繁更换上课地址,且培训方式只通过网上自学并没有老师现场辅导,与合同约定及推介宣传的教育理念不符,谢女士深感失望,提出退学退费要求,遭到拒绝后投诉至消委会。

■结果:四会市消委会反复进行调解,并联合教育部门约谈培训机构负责人,最终机构在扣除掉已上课程等相关合理费用后,为谢女士退款2000元。

## 案例8

多次试课仍不合适  
口头承诺难举证

消费者吴女士于2022年5月在清远英德市一文艺创作有限公司为小孩报名参加舞蹈学习,总共花费2060元(32节课时),在购买课程时培训机构口头承诺将根据学生基础匹配合适班级。但报名后4个月,小孩通过多次试课均无合适班级学习,于是吴女士向英德市消保委投诉,请求协助退款。经调解,培训机构同意扣除7节课时费用后,将剩余1609元退还消费者,调解成功。

●分析:根据民法典的相关规定,商家作出口头承诺后消费者接受的,该承诺即构成合同,对商家及消费者均具有法律效力,消费者有权要求商家履行该承诺。但在维权实务中,口头承诺存在无法举证的现实难题,一旦商家拒不承认,消费者往往因无法提供证据而难以维权。因此,为了避免纠纷及举证不足需承担不利后果的法律风险,建议消费者在商家做出口头承诺时,尽量要求商家就该口头承诺出具书面文件,或者将口头承诺列入书面合同;如都不能实现,则可以采取录音录像等方式留存证据。