

羊城晚报记者 马灿  
实习生 裴承艳 张顺强

# 校外培训遭遇纠纷 这些情形均可退款

## 广东开展校外培训“平安消费”专项行动，省消委会发布维权典型案例

羊城晚报记者 马灿 实习生 刘语陶

为营造良好校外培训消费环境，切实维护学生及家长合法权益，根据教育部办公厅、中国消费者协会秘书处联合发文要求，今年5月份，广东省教育厅、广东省消费者委员会（以下简称“广东消委会”）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行政部门、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。

在专项行动中，广东全省各级消委会共处理教育培训服务消费投诉13813件。为增强专项行动工作效果，8月28日，广东消委会收集整理了一批校外培训消费维权典型案例，组织法务部门和律师进行专业点评，并向社会发布。



## 一个父亲的无奈： 不敢告诉女儿“琴行的人是骗子”

### “弗里顿钢琴中心”人去楼空，警方已介入

“一直相信开琴行的人是有情怀的，怎么会做出这种事？”近日，多位家长向羊城晚报《Y-记者帮》栏目投诉称，位于天河骏汇大厦的“广州弗里顿钢琴中心（体育西校区）”人去楼空，学费无法讨回。记者调查发现，该中心所在地址已转租，里面的钢琴都被搬走。目前，警方已介入了解。

该机构欧阳老师建立了深厚感情和信任，并以优异的成绩通过了英国皇家音乐学院二级钢琴考级。今年2月，龚先生原有课包已用完，杨校向他推销两年28800元的大课包。龚先生表示，先购买10节课时，但遭其拒绝。“面对疫情，我们都挺过来了”“琴行场地是老板本人的，所以没有压力”“欧阳老师刚签了三年合同，不会换老师”，面对杨校如此说辞，龚先生心动了。不过，双方签订合同时，龚先生留意到，杨校并未用原公司备案的公章，而是使用了另一个“弗里顿音乐钢琴中心”的公章。

的这帮人早就走了，东西也搬得一件不留，原来的租户已转手给别人，新来的租户这几天没过来。

记者查询还发现，“弗里顿钢琴中心”已变更工商登记：2023年7月11日，由“广州弗里顿教育科技有限公司”更名为“广州某某文化咨询服务有限责任公司”；且经营范围删除了钢琴培训项目，高管杨某不再担任任何职位。

记者多次联系该机构负责人和授课老师，但电话一直无法接通。

家长们表示，“初步统计有40多人，大家少则几千、多则数万学费都没有用完，甚至有的没上几节课，他们就关门跑路了，也没个说法！”

记者有关渠道获悉，目前，当地警方正在了解情况，并请家长们“提供相关证据材料”。

### 破解：广东拟鼓励“先学后付”

培训机构跑路，消费者如何维权？北京德和衡（广州）律师事务所赵绍华律师表示，碰到这类情况要分两类，看教培机构是否存在恶意欺诈行为。如果商家在明知无法经营下去的情况下，依然向家长隐瞒真相，作出可以授课的虚假承诺，并继续收取学费，那么有可能构成诈骗罪，可以向公安机关报案，依法追究刑事责任。若尚不构成刑事案件的，那属于民事纠纷，教培机构收了钱但没有上完课，构成根本性违约，家长可以要求解除合同，退回未履行部分的学费，并要求该机构支付违约金或赔偿损失。

有何更好的办法让消费者规避这类风险？日前，广东省教育厅就《广东省鼓励校外培训领域采用先学后付收费模式实施方案（试行）》征求意见，提出支持校外培训机构采用“上一次课、给一次钱”的先学后付模式。

钢琴爱好者李小姐则是从2022年5月开始在“弗里顿钢琴中心”上课，基础阶段收费5880元，20节课时；第一阶段课程学完后，又立即续费了第二阶段课程，30节课时，费用7999元。让李小姐起疑心的是，进入7月，她去琴房练琴时，已预约不到老师，但杨校还向她推荐购买钢琴事宜。

采访中，多位家长向记者表示，他们选择该机构也是看中“正规机构和老师的专业水准”，没想到突然遭遇“跑路”。暑假期间，杨校通知家长说放假，不少家长就纳闷，为什么暑期没有文化课、钢琴也停了？接着，杨校和所有老师均失联，“弗里顿钢琴中心”人去楼空的消息在社区传开。

龚先生告诉记者，如果他们真是资金链断了，可以坦言相告，相信不少人都能理解，“我们对弗里顿钢琴是有感情的，它伴着女儿一起成长，整整三年了，现在可好，我都不敢告诉女儿琴行的人都是骗子。”

### 进展：警方已请家长提供证据材料

8月19日，记者以家长的身份来到骏汇大厦发现，“弗里顿钢琴中心”大门紧闭，按门铃一直没人开。该大厦一保安人员对记者说，搞钢琴培训

### 事件：上了几年课的琴行突然跑路

家住天河体育西路的龚先生（化名）已是“弗里顿钢琴中心”的老客户了，2020年起其女儿钢琴启蒙，就是在这里上的课。他告诉记者，当时他经认真对比和考量，尤其看重培训机构的合法性和师资力量，还前往实地了解，在一名自称“杨校”的杨姓高管介绍下，最终选定了这家机构。

三年来，龚先生的女儿与



广州弗里顿钢琴中心原门店（受访者提供）

## 案例1 赠课退费遇阻力，诱导消费应警惕

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，费用共计194700元。因孩子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；VIP60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VIP60课时，其余赠课一律不退费。多番沟通无果后，杨小姐向广东消委会投诉。经广东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。

【点评】部分教育培训机构

在宣传时一味强调买得越多送得越多，课程单价越便宜，诱导消费者购买超出其实际需求的课程包。消费者后续因课包超出需求提出退费时，经常因赠送课时不予退费等限制条件与培训机构发生纠纷。

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、超限额消费。

## 案例2 擅自改课程拒退款，理由是课程过期

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。经调解，培训机构为薛先生办理了退款。

【点评】本案中，培训机构在未与消费者协商的情况下，擅自更改课程的培训内容，违反双方约定，导致消费者培训目的不能实现，依法应承担违约责任，按照消费者的要求退回预付款，但培训机构却以课程已过有效期为由一再推脱。

根据相关规定，课程有效期条款属于法定的格式条款，培训机构在使用格式条款时，应当以显著方式提请消费者注意履行期限等与消费者有重大利害关系的内容，并按照消费者要求予以说明。但培训机构未就课程有效期条款履行告知和说明的义务，消费者对有效期并不知情，因此，该条款对消费者不发生法律效力，机构不得以此借口逃避法律责任。

## 案例3 机构撤场不退款，单方变更合同属违约

2021年9月，珠海消费者朱女士花费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。

【点评】消费者购买早教课程时，已就服务地点、价格等重要内容与早教机构达成协议，早教机构因撤场通知消费者前往其他门店上课，其行为属于变更合同。

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，则应根据消费者权益保护法第五十三条的规定履行退费责任。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，强制消费遭到抵制

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了口才班，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，遭到拒绝。后经河源源城区消保委组织双方调解，最终该培训中心为陈女士退费。

【点评】根据相关规定，消费者在购买商品或者接受服务时，享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。

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》，非学科类培训机构不得一次性收取时间跨度超过3个月或60课时的费用，且不得超过5000元，本案培训中心的收费已违规。

## 案例5 课程没上完欲退费，未签名消课引争议

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，李女士对此也表示了较大不满。双方协商无果后，经东莞市消委会调解，双方达成一致意见，顺利完成相关退费事宜。

【点评】本案中，培训机构未严格落实每节课需家长签名消课的内部规定，是导致双方产生课时争议的直接原因。为避免产生纠纷矛盾，校外培训机构应根据教育部等十三部门《关于规范面向中小学生的非学科类校外培训的意见》的要求，全面使用《中小学生校外培训服务合同

（示范文本）》，并严格按照合同内容以及内部规范程序为消费者提供优质服务。

## 案例6 消费者试听不满意，商家应当依约退费

2022年11月20日，阳江消费者罗小姐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，罗小姐的孩子试听完后仍表示不想参加，但商家却以超过退款期限等各种理由推脱，不愿意退款。经阳江市消委会调解，商家同意扣除试听课时费用后退还剩余费用。

【点评】商家既已答应退费，就应恪守承诺，给予消费者退款。但商家不仅以各种理由推脱责任，甚至提出让消费者承担老师工资、提成等费用的无理要求，违背诚实信用原则。校外培训消费的退费纠纷时有发生，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 培训质量不如预期，联合约谈成功退款

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A1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，且培训方式只是网上自学并无老师现场辅导，与合同约

定及推介宣传的教育理念不符。谢女士深感失望，提出退费要求，遭到拒绝后投诉至消委会。四会市消委会反复进行调解，最终机构在扣除已上课等相关合理费用后，为谢女士退款2000元。

【点评】本案中，消费者与培训机构签订了服务合同，就教学质量、教学时间和教学方式等培训服务内容做了明确约定。培训机构理应承担履约自身义务，保障消费者的孩子享受优质的培训服务，但其实际提供的培训服务与双方合同约定及其宣传的教育理念严重不符，导

## 培训机构主动退费？当心是骗局

羊城晚报记者 马灿 实习生 张顺强

该纸上还附了两个二维码，旁边有一行指引，让家长扫码联系“业务窗口一和业务窗口二”，最后下方还有“北京大米科技有限公司”的盖章，落款时间为2023年8月21日。

### 亲测：需提供身份证和签名，多问几句即被销号退群

27日，羊城晚报记者扫描上述二维码，进入了一个QQ群。该群成立于2013年3月22日，标签显示仅有一人活跃。记者查询发现，北京大米科技有限公司成立于2013年10月18日，该群的成立时间竟然在公司成立之前。群里有20多个账号，记者发言“是否有人退了费用”，立刻就有6个显示为2级的账号称“已收到了退款”，有的还附上银行收款600元的截图，时间显示为2023年8月25日16时08分。

根据群公告显示的网址，记者打开了一个网站，出现一个名为“全国12345平台”的APP下载提示，该平台与“全国12315平台”在外观上高度相似。

然而，记者在各大手机应用商店上搜索，并未发现该APP。按照该APP的指示，记者注册账号刚登录进去，一名ID为“在线客服-李月欣”的人员就联系记者，问记者是否来咨询在线退款的。记者称“是的”。

按照这位客服的要求，记者需要提供姓名、退款金额退费流程一般会以原路退还的形式退给本人缴费账号，凡是退款时要求先期额外支付费用的，都是诈骗。”

近日，广州市民何女士向羊城晚报《Y-记者帮》栏目爆料称，她收到一份由“北京大米科技有限公司”发来的公告文件，要为其结清在线英语教育的退费，但她并未给孩子报名参加过这一培训机构，“是不是有人搞错了”。

记者调查发现，一些不法分子通过伪造印有政府部门字样的文件，诱导学生家长添加QQ号或加入QQ群，以校外培训退费名义实施电信网络诈骗。对此，教育部、公安部和中消协发布预警及提示。

### 爆料：没上过课咋收到退费公告？

8月25日，何女士收到一个快递，里面是一张“北京大米科技有限公司退费公告”，顶部位置印有“教育部”字样。该公告称：“亲爱的学员，由于面临市场监管相关部门予以大力整顿，对VIPKID（在线英语教育）责令整改，针对本次事件给各位家长学员们带来的困扰深表歉意！VIPKID（在线英语教育）机构因能力不足经营不善，导致资金链断裂无法继续运营，今致函正式宣布清退所有学费。”

何女士说，其孩子并未参加过这样的培训，很奇怪，是不是有人搞错了？记者看到，该公告称：“即日起全面进行退费清结，根据《教育培训机构业务活动管理暂行办法》我们将结合实践贯彻执行。目前对VIPKID（在线英语教育）与第三方《12345》达成协议并建立专项退费小组，为部分学员进行退费事项，请各位学员添加客服QQ办理。”