

校外培训玩这些“猫腻”理应退费

今年5月,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》,在广东全省范围内组织各级教育部门、消委会组织开展形式多样的专项行动。在专项行动中,广东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,广东省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。

案例一 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孩子报读补习课程,共计19.47万元。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,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,杨小姐向广东省消委会投诉。经广东省消委会调解,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。消费者后续因课程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。

案例二 擅改课程拒退款 过期理由不成立

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。后经深圳市消委会调解,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《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国消费者权益保护法》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,机构不得以此为借口逃避法定责任。

案例三 机构撤场不退款 单方违约应担责

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。今年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。珠海市消委会介入调解后,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。

根据《中华人民共和国民法典》相关规定,合同双方协商一致才可变更合同。本案双方未能就变更内容达成合意,因此不发生合同变更的效果,原合同继续有效,如早教机构不能按原合同履行,应承担违约责任。

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《中华人民共和国消费者权益保护法》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。

案例四 报班还须买校服 强制消费遭抵制

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。

点评

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》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。

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》,非学科类培训机构不得

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,且不得超过5000元,本案培训中心的收费已违反国家政策。

案例五 课程未完欲退费 剩余课时引争议

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,需家长签名确认销课,但培训期间机构并没有让李女士签名销课,而是授权学员代签确认销课,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。经消委会调解,双方最终达成一致意见,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家长签名销课的内部规定,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》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。

履行合同过程中,培训机构也应主动关注消费者的反馈和评价,认真听取消费者的意见建议,及时整改不合理、不合法、不规范的经营行为。

案例六 消费者试听不满意 理应依约退费

阳江消费者罗小姐2022年11月20日在一家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,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时费用后退还罗小姐剩余费用。

点评

商家向消费者提供商品或者服务,应当诚信经营,按照与消费者的约定履行义务。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。

来源:中国消费者网

