

近年来,随着考公考研不断升温,相关培训机构赚得盆满钵满,但也引发不少消费纠纷,其中重要原因在于教育培训机构和消费者签订的格式合同存在不公平条款。3月28日,江苏省消保委开展考公考研教育培训领域不公平格式条款点评活动。

现代快报记者了解到,此次省消保委选取了9家市场上具有一定知名度和影响力的考公考研教育培训机构作为样本进行调查,具体包括:中公教育、华图在线、粉笔公考、中政教育、启航考研、新文道教育、万学教育·海文考研、文都教育和研途考研(下称:中公、华图、粉笔、中政、启航、新文道、海文、文都、研途)。9家机构均为格式合同提供方,调查发现,相关培训机构培训班型、收费模式复杂,格式条款内容繁多,消费者在重要权利义务上无商议空间,且对于消费者重要权利的约定较为苛刻。

现代快报+记者 徐梦云

9家考公考研教培机构调查情况出炉

学员想退费,培训机构要扣20%违约金

这些“坑”你踩到了吗

本次调查中,省消保委发现9家机构均规定了退费条款,涉及退费时间期限、退费金额以及不予退费的情况等内容。调查发现,部分机构退费条件相对严苛,且扣费项目繁多。

问题1 退费约定严苛,加重消费者责任

培训机构可单方面解除合同不退费。部分培训机构以机构管理名义约定,若学员存在合同约定的违反教学纪律的情形,即可单方解除合同而不予退费。扣费项目多且缺乏合理性。

部分培训机构在合同中约定了退费金额的计算方式,通常需扣除已经提供的服务费用。比如,在海文的合同中第三条规定:甲方在报名后,6至15个自然日之内申请退费的,需扣除违约

金(学费的20%)、学习平台开通费3000元、平台课程费300元/节(课程费用根据实际使用进行扣除,不满一节按照一节扣除)、班主任服务费50元/日、已经发放的图书和讲义等资料费200元。

问题2 强制索取个人信息,信息安全缺乏保障

教育培训机构在履行合同中,接触大量的消费者个人信息,包括身份信息、报考信息等,一旦泄露易对消费者造成

困扰。部分机构更是强制要求消费者提供部分个人信息,却鲜有提及对消费者个人信息的保护措施和使用方式。而实

践中,个人信息安全条款并非教育培训条款的核心内容,大部分学员对于个人信息条款疏于注意,事后容易引发争议。

问题3 不可抗力条款的约定性欠缺

考公考研教育培训合同通常需要长期履行,部分合同甚至持续数年,在履行期间出现阻碍因素尤其是不可抗力的可能性

也相对较高。本次收集的9份格式合同中,中公约定发生不可抗力双方互不承担责任;粉笔约定发生不可抗力可解除合同;华图

和启航约定了发生不可抗力双方协商是否解除合同。其余5家机构在不可抗力条款的设置上,均刻意减轻了自身责任。

问题4 教材签收后不予退换

有消费者反映培训机构提供的教材质量存在问题,但部分培训机构的合同约定教材一经

签收不可退换。《消费者权益保护法》第二十四条规定,经营者提供的商品或者服务不符合质量

要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。

问题5 消费者维权成本高

考公考研教育培训服务周期长,人身性较强,合同金额通常比较高,合同履行过程中容易引发争议。争议解决过程中,合同纠纷解决地及方式的选择

对消费者的时间、人力及物力成本均有很大影响。本次调查涉及的培训机构中,7家均约定在培训机构所在地法院或仲裁委解决争议。

相较于法院诉讼,大部分消费者对于仲裁规则及流程不清楚,且仲裁费用较高和一裁终局等特性都加大了消费者维权的难度。

问题6 违法设置罚款条款

海文提供的格式合同中约定,根据《控制吸烟条例》,室内和室外公共场所严禁吸烟,违者罚款200元。

根据《行政处罚法》第十七条规定,行政处罚由具有行政处罚权的行政机关在法定职权

范围内实施。另根据该地《控制吸烟条例》规定,禁止吸烟场所的经营者、管理者负有宣传、监督、管理及投诉举报等责任,并无处以罚款的权力。教育培训机构非行政机关,该项处罚规定,法律上应属无效。

问题7 重要条款不提示

本次调查涉及的9家机构在条款形式上,均存在字体较小,内容不够明晰;对于免除和减轻自身责任的条款,醒目标示不到位的问题。根据《中华人民共和国民法典》第四百九十六条规定,采用格式条款订立

合同的,提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务,并采取合理的方式提示对方注意免除或者减轻其责任等与对方有重大利害关系的条款,按照对方的要求,对该条款予以说明。

省消保委建议

经营者自查自纠 消费者理性维权

本次调查涉及的格式合同样本,均不同程度存在不公平格式条款和重要条款提示不到位的情况。省消保委建议,相关经营者应当一方面积极开展自查自纠行动,主动修正不公平条款内容,诚信经营,提高自身服务质量,维护消费者的合法权益。另一方面,对于与消费者有重大利害关系的条款,应当多途径显著提示消费者,可对文字做特殊标识,单独突出显示,例如更换字体、加大、加粗、加下划线等;或是在书面合同中对条款做通俗化说明;或是要求合同相对方单独签字确认其已同意并理解该条款。

江苏省消保委监督部主任赵鑫表示,针对消费调查的结果以及格式合同的相关情况,下一步会约谈相关教育培训机构。

面对教育培训机构格式合同中暗藏的陷阱,赵鑫提醒消费者,在选择考公考研培训服务时,签约环节要仔细阅读格式合同,重点关注与自身有重大利害关系的条款,如有不明之处应要求经营者解释或做补充约定。她说:“在接受考公考研教育培训服务过程中,若发生纠纷,应当理性维权,可以和经营者协商解决,协商不成的可向有关部门投诉或采取司法诉讼手段。”

培训机构主动退费 小心有诈

教育部、公安部发布预警提示

培训机构找上门主动退还学费,真有这么好的事?小心,可能有诈!

家住盐城滨海的王同学(化名),去年8月在网上报了“视频剪辑”网课,不久网课平台因经营不善倒闭,他剩余的4900元学费打了水漂。日前,王同学接到自称该网课平台客服的电话,说可以给他办理4900元的全额退费。在核实信息“准确无误”后,他被告知退款需要下载某App,且进行相应操作后才能退。王同学根据对方的要求加了QQ群,下载某App操作。对方表示充值100元购买证券,可以得到120元现金,多次操作就能提现4900元的退费。王同学按要求操作,每次都有20元的返利。后来,对方称一次充值100元太慢,要求王同学一次充值1000元。王同学没多想照做,但对方称他操作失误,导致1200元无法提现,需要缴纳5000元的保证金进行补单才能继续转账。

在缴纳5000元后,对方告知整个流程需要20000元。就在王同学到处筹钱时,接到滨海县公安局城北派出所民警的预警电话。

江苏网警分析,骗子往往会通过地下黑产业链非法获取培训机构用户信息,筛选诈骗目标对象,点名道姓,告知报名课程可以申请退费以此获取信任。

教育部校外教育培训监管司、公安部刑事侦查局联合提示:接到自称校外培训机构工作人员主动退费的电话时,一定要保持警惕。相关政策要以政府部门官方网站发布的信息为准,不明事项可向教育、公安等行政部门核实。不轻信来历不明的文件、电话和短信,不给不法分子以可乘之机。正规退费流程一般会以原路返还的形式返给本人缴费账号,凡是退款时要求额外支付费用的,都是诈骗。如有疑问,可及时拨打110或有关培训机构主管部门电话求助咨询。如发觉上当受骗,应立即向公安机关报案,尽量减少损失。

现代快报+记者 季雨



视觉中国供图