

眼花缭乱的 教育培训服务 你掉『坑』了吗

“课时费贵 100 元,分数能高 100 分”“培训保过,不过退费”……某些教育培训机构“打包票”的说辞蒙了家长的眼。

连日来,有关教育培训制造焦虑、教育培训乱象的话题持续引人关注。在刚刚过去的全国两会上,全国人大代表、重庆谢家湾小学校长刘希娅在谈到如何规范教育培训管理时表示,“课外培训广告铺天盖地,‘找一线名师,学解题大招’‘想要好成绩,就找好方法’等广告词充斥耳中。”在今年全国两会期间,对于校外培训机构的规范治理问题成为代表委员提案建议的热点之一。

根据黑猫投诉与微博联合发布《2020 年消费者权益保护白皮书》数据显示,2020 年黑猫投诉平台接到消费者对教育培训行业的累计有效投诉 8.1 万余单,占黑猫投诉平台整年度有效投诉单比例为 3.4%,教育培训行业的主要投诉诉求集中在“退款”。消费者积极的报名学习,本该学而有成,可“虚假宣传”“霸王条款”等问题却压倒了一批又一批的用户,使消费者不得不走上维权之路。

“培训保过,不过退费”“课时费贵 100 元,分数高 100 分”……一些教育培训机构的广告看起来很诱人,销售员在介绍培训课程时“打包票”的行为,蒙住了一些消费者的双眼。

面对铺天盖地的教育培训机构,该如何选择正规的培训机构,避免落入某些名不副实的培训机构的陷阱呢?

销售口头承诺,作数吗?

小华是一名初三学生,为了提高小华中考成绩,其母亲为其报名参加某教育培训机构的中考目标培训计划。当时与培训机构口头约定,如果小华的第二次模考成绩比第一次模考成绩的总分高出 100 分以上,就按照每小时 380 元计算课时费,如果没有达到上述培训目标,则按每小时 280 元计算课时费。小华母亲先行向培训机构交纳了 1 万元的培训费用,培训机构也出具了收据一份,收据中记载按照每小时 380 元计算课时费的内容。但没有签订书面合同。经过一个月的培训后,小华的模考成绩不仅没有提高,还有所下降。由于对培训结果不满,小华后续没有再参加培训,剩余的培训费也不同意再向培训机构支付。培训机构提起诉讼,要求小华母亲支付剩余培训费 1.2 万元。

法院审理发现,因为双方之间没有签订书面的教育培训合同,导致权利义务约定不明。培训机构出具的收据中仅记载了每小时 380 元的课时费标准,其他包括口头商定的培训目标与课时费标准挂钩等内容都无法得以体现。最终法院根据现有证据,判决支持了培训机构的诉讼请求。

北京市西城法院立案庭副庭长张涛表示,家长给孩子报班时,最关心的莫过于培训目标、培训方式以及师资情况,如果没有签订书面合同,无论销售人员当时说得多么天花乱坠,都可能无法落到实处,消费者也会因为没有合同依据而影响后续的维权。

培训机构换了,不退费咋办?

吴女士花近两万元为女儿在某艺术培训机构购买了 98 课时的舞蹈培训课程,双方签署了《舞蹈课程协议》,约定上课地点为吴女士家附近的一家艺术中心,并约定协议不得转让。培训课还没上完,该艺术中心因故被封了。此后,该艺术培训机构与另一家培训机构签订《教育机构打包

转让协议》,约定该艺术培训机构就其旗下教学点、学区设施及所有已登记的学生资源等一并打包转让。随后,该培训机构组织家长召开会议告知转让事宜。吴女士不想让女儿到离家远的地方上课,认为该培训机构的的行为违约,要求解除协议,并退还剩余课时费 14080 元。

法院经审理认为,双方签订的协议中明确约定有“协议不得转让”的内容,该培训机构在未征得同意的情况下转让协议,消费者有权要求解除合同。最终,法院判决该培训机构退还吴女士剩余课时费 14080 元。

北京市西城法院法官文潇建议,“消费者在缔约时应仔细阅读合同条款,多关注涉及自己权利义务的条款内容。通过了解条款内容,可以使消费者在后续出现纠纷时能够准确把握责任主体,及时有效的维护自身权益。”

线下培训改线上,有权拒绝吗?

申先生为孩子报名参加某培训机构提供的钢琴考级培训班,并与该培训机构签订《会员培训协议》。协议中约定,培训费用 3.5 万元,授课形式为“面授一对一”。协议签订后,申先生先行支付了培训费 2 万元。在授课开始前,因为疫情原因,培训机构停止了线下培训,申先生被告知可采取线上方式由老师指导孩子进行钢琴培训,但申先生认为线上方式进行钢琴培训根本无法获得线下培训的效果,明确表示不同意。由于无法判断何时能够恢复线下教学,申先生要求培训机构予以退款,遭培训机构拒绝。

法院经审理认为,合同的变更应当经过各方当事人协商一致,培训机构如需改变授课方式,应当获得消费者的同意,不得擅自改变授课方式或是强制要求消费者同意变更后的授课方式。该案最终以调解方式,双方达成协议,培训机构退还培训费用 2 万元。

文潇解释说,如果消费者不同意变更授课方式,可以提出解除合同并退还培训费用。

想要高效解决,协商很重要

采访中,有家长表示,出现纠纷后,他们也很气愤,但是苦于势单力薄,又不想为此耽误更多精力,只能选择忍气吞声。

对此,文潇认为,因为疫情原因,不少培训机构特别是线下培训机构受到很大的冲击,经营确实举步维艰。她建议培训机构正确面对消费者,积极与消费者协商,提供切实有效的解决方案,不仅能树立良好的企业形象,也能更大程度地获得消费者的理解,同时也是最有效降低损失的办法。消费者也可以根据自己的需求积极与培训机构沟通、协调,比如延期培训、置换课程等等,争取在良好的沟通下双方都能获得各自满意的结果。

那些口说无凭的服务如何补救?

张涛建议,消费者可以与培训机构协商补签书面合同,特别是将自己关心的问题尽量体现在书面合同当中。如果无法补签书面合同,消费者应当保存在此过程中的各种材料,比如说缴费凭证、微信记录,电子邮件、照片等等,这些都可以在后续维权的过程中作为证据来证明自己的主张。(周倩)

便民 服务

借名购房后 产权纠纷怎么破?



房产是一个家庭中最主要的财产之一。近年来,由于限购政策、为享特殊购房优惠、隐藏真实财产信息等因素,不少人都打起了借名购房的主意,也由此引发了各种纠纷。

记者从邛崃市法院获悉,该院近日成功调解了一起借名购房纠纷,出资人自愿补偿出名人 1.2 万元,出名人配合出资人完成不动产过户登记。

购房受限 出资人找到借名购房的办法

2013 年 7 月,家住凉山州的李某到邛崃的朋友文某处游玩的时候,发现邛崃这个地方比较宜居,遂产生了在当地置业的想法,而文某也比较支持。随后,李某在文某的陪同下了解了邛崃市城区在售的各大楼盘,最终选择了邛崃城区靠近南河的一个楼盘。

要实施买房行动的时候,李某才发现麻烦一大堆:手上现款不足以全额支付购房款,从凉山州到邛崃交通不便,工作忙没时间签购房合同、办理银行贷款……该楼盘售楼部工作人员告诉李某,可以找一个邛崃当地有购房指标且靠得住的熟人,借用其名义代为签订购房合同、办理住房按揭手续等事项,等到李某方便的时候再办理过户手续。

受李某所托,文某又找到了自己的朋友白某,希望其能用自己名义,并抽时间帮李某办理一下购房的相关手续。朋友的朋友就是自己的朋友,再加上李某也答应要给自己一点辛苦费,白某二话没说就应承了下来。

借名购房这事一敲定,李某就向房地产开发商支付了购房定金。回到凉山州后,李某第一时间就将这套房子为首付款 10 余万元通过银行转账的方式转给了文某。收到李某转款后,文某和白某很快就向开发商支付了首付款,并以白某的名义办理了按揭贷款。按揭贷款手续办下来后,李某当即就把每月购房银行按揭贷款委托扣款账户由白某变更为自己。从开始偿还银行按揭款直至发生纠纷,李某一直支付该房屋每月银行按揭贷款。

2014 年 3 月 28 日,在文某的见证下,李某与白某签订协议,协议明确约定,李某借白某之名购房,房屋属于李某所有,白某具有协助过户义务。

一直到 2019 年底,李某、文某和白某之间相处非常融洽。每次李某到邛崃,三家人都会一起小聚。李某也经常会给白某带一些凉山土特产表示感谢。

过户被拒 出名人称想要点辛苦费

2019 年底,李某打算将该套房屋过户到自己名下,遂找到白某,希望她协助自己过户。而白某则以自己工作忙为由,没有配合。此后,李某多次找白某配合过户都被拒绝,就连文某出面也被白某拒绝。

自己花钱买的房子,竟然还不能过户到自己名下?这让李某很是生气。2020 年

6 月,他以所有权确认纠纷为案由,一纸诉状将白某起诉至邛崃市法院,要求法院确认案涉房屋归自己所有,并要求白某履行房屋过户义务。

审理过程中,原被告双方及第三人李某对于李某以白某的名义购房一事均无异议。法院审理认为,虽然诉争房屋登记在被告白某名下,但系由原告借被告的名义购买,原告支付首付款并偿还贷款,且实际使用,该房屋所有权应属原告所有。但被告白某提出,在以自己名义帮李某购买房屋的过程中,自己也出了很多力,且这套房子的市值已经上涨,希望李某能够给予自己一些辛苦费补偿。

找到原被告双方的争议焦点后,该案主审法官当即采用调解的方式办理该案,最终促使双方当事人自愿达成协议,协议主要内容为:李某自愿补偿白某 1.2 万元;案涉房屋在可以办理不动产权证转移登记条件成立之日起 10 日内,白某协助李某将案涉房屋的不动产权证转移登记在李某名下;李某自愿放弃其他诉讼请求。

法官说法:

该案主审法官刘力平表示,近年来,许多购房者出于规避限贷和限购政策、简化手续、减少税费或者享受优惠等目的,借用他人名义购房和办理产权登记,在实践中形成了大量借名登记现象。在借名买房纠纷中,借名人主张房屋确权最主要的理由之一就是房屋的真实权利状态与登记状态不一致。

民法典实施前,《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国物权法〉若干问题的解释(一)》第二条明确指出,“当事人有证据证明不动产登记簿的记载与真实权利状态不符、其为该不动产物权的真实权利人,请求确认其享有物权的,应予支持。”借名人与登记权利人之间关于房屋所有权归属的认定只能约束双方,不产生直接设立房屋所有权的法律效力。借名人不能根据借名买房协议的约定直接取得所有权,但可提起合同之诉,要求登记权利人为其办理房屋过户手续。

刘力平表示,民法典正式实施后,在借名买房的行为发生之时并不违反限购政策情况下,因买受人并非为规避限购政策而借名,基于法不溯及既往的原理,后续限购政策调整并不影响其基于借名买房协议主张过户。如果当事人借名买房往往系出于规避法律政策,如规避房贷、税收、限购等政策,借用他人资格享受某种购房优惠等目的,实际上是对相关政策的架空,如果可以取得所有权,那么将导致政策落空,违背了民事活动必须遵守法律,法律没有规定的,应遵守国家政策的原则。(曹昌文)

法官 说法