

无证无照无资质 纠纷频发维权难

盘点校外培训班的 N 个“坑”

近日,教育部党组书记、部长陈宝生赴北京市调研教育综合改革及党史学习教育情况时强调,北京要扎实推进减轻义务教育阶段学生作业负担和校外培训负担工作,严格规范管理校外培训机构,打出政策组合拳。

此前,陈宝生曾在今年年初的2021年全国教育工作会议上指出,“大力度治理整顿校外培训机构。这是当前面临的紧迫难题,这个难题破不了,教育的良好生态难以形成。这件事非办不可,必须主动作为”。

严监管之下,不少校外培训机构加快了内部整顿的步伐。但记者近期调查发现,无证办学、超范围经营、师资力量缺乏保障等校外培训机构乱象依然屡见不鲜。



无证办学屡禁不止 恶性竞争扰乱市场

3月11日,北京市海淀区市场监督管理局曝光了5家无证办学的培训机构,分别是北京天龟教育科技有限公司、百年英才(北京)科技有限公司、北京健伟在线教育科技有限公司、北京优胜辉煌教育科技有限公司和北京易消教育科技有限公司。

这5所培训机构均不是第一次被曝光,尤其是优胜教育,已被曝光7次。

无证办学本是违法操作,现如今却变成很多培训机构的“正常操作”。记者调查发现,很多消费者在维权过程中才得知自己报名的机构无办学资质或是超范围经营。

豆瓣用户名为桃子的网友说,她报名的英语口语培训机构,实际注册的却是教育咨询公司,也没有教育局颁发的办学许可证。

上海恒衍达律师事务所律师王艳辉指出,我国相关法律法规明确要求教育培训机构必须具备一定的资质。一般来说,包括在当地市场监管局办理营业执照,在当地教育局申办办学许可证。报名人可以通过全国校外培训机构管理服务平台或全国校外线上培训管理服务平台查询培训机构的办学信息和资质,避免上当受骗。

一些市监局也提示,消费者在选择学科类或职业技能、职业资格类教育培训机构时,要注意查看对方是否已取得教育行政部门或人力资源社会保障部门颁发的办学许可证。如培训机构未取得办学许可证,建议谨慎选择。

杨新(化名)在一家知名教育培训机构任职多年,据他介绍,如今一些培训机构为了获客和留客,纷纷改变过去“先报名后学习”的业务模式,将高价课程以超低价售卖给客户。“比如有的人会推出‘免费带读’‘1元学习体验课’等,把原本几百元、几千元的课程拿出来让学生免费学。有些机构甚至就是在‘赔钱赚口碑’。”

北京师范大学法学院教授刘德良认为,杨新提到的培训机构的业务模式属于不正当竞争。“课程和价格属于广告内容,根据民办教育促进法第42条,民办学校的招生简章和广告,应当报审批机关备案。”

在王艳辉看来,这种不正当竞争,一方面会让机构本身的质量和声誉形象受损,影响机构的后续发展,同时也损害了消费者的利益;另一方面扰乱了市场的正常价格秩序,让消费者很难从价格上判断课程的价值,不利于资源的优化配置。

师资力量缺乏保障 机构收费水涨船高

教育培训行业迅猛发展的趋势和相当可观的薪资待遇吸引了越来越多的择业者,然而高低不平的准入门槛,导致不同机构或同一机构内的讲师资质和教学质量参差不齐。

张雨(化名)现在在北京一所大学读研究生一年级,她在研究生备考时曾报名一家辅导机构。学习了一段时间,她发现这所机构的教学质量并不高,创始人在创办该机构时也是一名研究生一年级学生。“那些老师都是还在上学的研究生,讲课讲得不太好,给学生准备的资料里有一大堆错别字,在群里回答问题时也乱七八糟,没有头绪。”

李梦(化名)曾在某全国连锁少儿英语

培训机构任职,据她介绍,她所在的培训机构对教师资格证没有硬性要求,只要经过培训获得机构颁发的资格证,就可以正式带班带课。

王艳辉说,国务院要求所聘从事培训工作的人员除了必须遵守宪法和法律,热爱教育事业,具有良好的思想品德和相应的培训能力外,从事语文、数学、英语及物理、化学、生物等学科知识培训的教师还应具有相应的教师资格。“类似在校研究生等没有教师资格的人员是不允许从事培训工作的。”

记者调查发现,一些培训机构除了师资队伍鱼龙混杂、教学质量参差不齐外,还会明

里暗里地涨学费。

据李梦介绍,她所在的机构基本上每年都会涨一次价,涨幅在1000元至2000元左右,现在一年的学费已经超过2万元了。

“盈利性培训机构收费高低、是否涨价和涨价幅度是由市场决定的,属于市场行为。消费者判断机构收费和涨价是否合法,主要取决于两方面。首先,收费是招生简章内容的一部分,培训机构应报主管部门审批,在无备案的情况下擅自涨价属于违法行为。其次应看备案后双方签署的合同。若合同约定不涨价或限制了涨价的幅度,双方应尊重合同约定。”刘德良说。

预付费消费惹纠纷 申请退费难度加倍

预付费消费基于其便利性和优惠性,已成为多数消费者的首选消费方式。尤其是教育培训机构,考虑到课程的长期性和连续性,目前更是广泛推行预付费消费。但这也为后期因个人或机构原因引发的退费埋下了隐患。

2019年,《北京市学科类校外培训机构预付费消费管理细则(征求意见稿)》中就明确规定,培训机构按课时收费,每科一次性不得收取超过60课时的费用;按培训周期收费,一次性不得收取时间跨度超过3个月的费用。

但这并未让培训机构的退费纠纷就此减少或中止。北京市海淀区市场监管局近日在“消费警示”中称,今年以来,市监局接到的关于教育培训机构的退费纠纷数量居高不下。该局还曝光了自今年1月21日至2月20日期间投诉量大、解决率低的教育培训机构,其中百年英才投诉率最高,共收到投诉38件。优胜教育解决率最低,为0。

对此,王艳辉表示,培训机构的退费扣费应该严格按照民法典合同编的规定以及双方合同的约定来履行。虽然定金作为一种违约

担保,一般不能退,但由商家原因导致的退费,不应该扣除违约金。如果消费者不慎签署了霸王合同,那么合同中基本公平的条款是有效的,而明显不公平的限制消费者权利的条款则是无效的。

刘德良补充说:“民法典第586条规定,当事人可以约定一方向对方给付定金作为债权的担保。定金的数额由当事人约定,但不得超过主合同标的额的20%。一般来讲,不要随便交付定金,要特别警惕消费协议中关于‘定金一律不退还’之类的条款,以免上当。若培训机构口头承诺,报名人则应要求以书面形式写进合同,便于日后取证维权。”

在北京某大学就读的张盐盐(化名)于2019年报名了一个油画班,2020年因为疫情无法正常上课,她考虑到学业紧张,在油画班的收获也很少,于是在2020年8月与机构协商退款。由于报名之初并未与对方签署合同,因此在退费过程中遭遇了一系列麻烦。

张盐盐所在的机构虽然同意退费,却提出一个条件。“让我找个同学代替我的位置,然后从这个同学的报名费中扣除1500元的

成本费,再退给我2500元。但我不想拉别人人坑,所以到现在也没有成功退费。”张盐盐说。

对于张盐盐遭遇的困境,王艳辉提醒道:“虽然报名培训机构不是必须签署合同,但是签署合同对双方更有利,可以明确双方的权利义务。在不签署合同的情况下,报名人应留好交费凭证和与商家沟通的微信聊天记录、电话录音等证据,作为维权的凭证。”

记者调查发现,预付费消费导致的培训机构退费纠纷不胜枚举,机构拒绝退费或扣除20%至30%不等的“违约金”的理由花样百出。为减少损失,培训机构甚至提出完全不合理的要求。但很多客户考虑到维权成本高,最终都是吃了哑巴亏。

王艳辉说,预付费消费是时下经营者常用的一种营销模式,即消费者在实际消费前就预先向经营者支付一定费用,再由经营者提供相应的商品或服务。要想减少此类纠纷,最重要的还是消费者要擦亮双眼,不要被预付款的优惠所迷惑,不要冲动预存过多款项,否则可能造成经济损失。

依法办学提升质量 不断增强证据意识

刘德良认为,民办教育促进法等现行法律法规基本比较完善,对培训机构的审批、备案等都有明确的规定。培训机构乱象丛生,主要问题在于行政执法过程中问题较多,“当前我国存在有法不依、执法不严和违法不究的情况”。

他还指出,培训机构自身缺乏诚信观念,而公众的法律意识和权利意识也不够强,不严格把关合同内容,缺少证据保存的意识。

王艳辉说,培训机构想要向好发展,需要

从三个方面发力。第一,教育部门、市场监管部门、人力资源和社会保障部门、公安部门、网信部门等相关主体应当联合起来,监管教育培训行业中的各项工作,做到全方位有力监管;第二,教育部门要牵头,按照有关规定认真组织开展年检和年度报告公示工作,对于出现异样的教育机构应予以重点关注,争取对相关问题早发现、早解决;第三,及时对培训机构的名单及主要信息进行公示公告,给客户选择前的重要参考,避免此类问

题发生。

“此外,培训机构也应依法办学,提升教学质量、做好课后服务,接受有关部门的监管,不得在公示的项目和标准以外收取其他费用,不得以任何名义向培训对象摊派费用或者强行集资。对于培训对象未完成的培训课程,有关退费事宜严格按双方合同约定以及相关法律规定办理,以最大程度减少纠纷。”王艳辉说。

(韩丹东 陈祎琪)