株洲晚报
消费
2021年07月29日 星期四
责编:成姣兰
美编:胡兴鑫
陈春艳
校对:袁一平

暑假培训热掀起纠纷潮 校外培训如何“防雷”?

株洲晚报融媒体记者/成姣兰 通讯员/罗润球 肖冠华

“双减”政策一发布,一石激起千层浪。此次“双减”政策直指学科培训,而记者了解到,更多高额的培训费实际上在艺术培训领域。动辄五六万的培训费,一旦中途不想学或未达到“包上名校”的协议要求,想要退费难上加难。本期消费周刊,记者希望通过几个案例,能给大家一些警示和启发。

案例1 5.6万元买艺考稳过 竟无一纸协议

上个月,泰山市场监管所接到辖区内一培训学校的多起投诉,家长纷纷反映,他们在该校交了少则两万元,多则五六万元的学费学习乐器,学校答应初升高艺术考试包过承诺未兑现,请求退费。

市民刘女士小孩报的是颤音琴培训班,缴纳了5.6万元学费。她说,当时学校承诺:艺术分必须达到245-255之间,文化课达 640分后必须进二中。但考试后孩子没有达到245分,商家只答应退2.7万元,觉得不合理。

跟刘女士一样,匡女士前后在该校交了4万余元学习乐器,最后小孩也未通过艺术考试。所幸通过小孩努力,最后以文化成绩考进市一中,躲过了无学可上的烦恼。她说,不少人钱也花了,最后小孩高中没考上,最终只能上职校。

泰山市场监管所执法人员调查发现,该校并未和投诉人签订任何协议或合同。对投诉人的孩子如果未达到约定的学校目标怎么办一事,也未事先进行说明。在孩子艺考失败后,学校表示可以退还扣除乐器租金1万元和老师课时费后的剩余款项,但双方在金额上分歧较大。

执法人员对郭某不签订合同的行为予以严厉批评。经过协商,培训学校最终表示愿意退还刘女士3万元,刘女士不接受,只能通过民事诉讼渠道解决这一纠纷。而匡女士则在多轮协商后,终于将没有具体名目的2万余元退还到位。

制图/胡兴鑫

案例2 退费成功后消费者呼吁:捂紧自己钱袋子,缴费容易退费太难

从2018年到现在,高先生小孩3万元的两年英语课已经上完,赠送的50节外教课却才兑现13节,这个怎么算?高先生要求培训机构将赠送的外教课转为常规课或退费,商家不同意,于是投诉到天元区市场监管局。

与前一案例不一样的是,高先生小孩是在一家全国连锁培训学校上课,当时签订有正式合同,且合同明确规定,如中途不想上课要求退费,外教课按照200元一节课补差价。高先生说,现在常规课程上完了,剩余的外教课,为何不能按照市值退还?

经工作人员多次调解,最终,投诉双方互相退让一步。培训学校同意将外教课转为高先生小孩前一阶段课程,作为温习课程进行,但不能上新一阶段的课程,且两节外教课抵一节普通课。

高先生说,执法人员协商前,学校态度特别强硬,根本没有协商的余地。最后一再协商,才同意跟总部反映协商退费。他感叹,消费者单个作战,退费太难了。

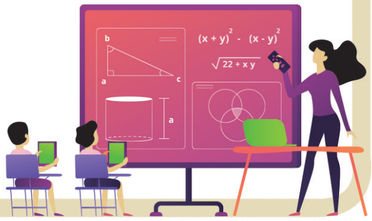
而跟高先生一样感受的,还有谢女士。从4岁学到7岁,总共续费3次,最后经过一次比赛发现,女儿根本没老师夸的那样学得好,于是毅然决定退费。然而,由于对具体价格和赠品价值,谢女士和培训机构未签订任何协议,市场监管执法人员调解时,面临很大的困难。

谢女士第三次交费6871元钱,共计62节课。退费时,还有31节课未上。如果按照平均计算,应该退费3000余元,但对方只愿退1500元。

培训学校表示,谢女士说的价格属于活动套餐价格,且截至停课时,谢女士小孩已经上了31节钢琴课及活动赠送的8节机器人课。培训机构表示,如果中途退款,钢琴课和机器人课都要按原价计费,并扣除5%的手续费,最后只剩1509.5元可退。经过第一轮调解,培训机构愿意免除手续费,但谢女士不接受。

她认为,机器人课既然是赠送的,就不应该收钱。且前一次续费中赠送的书法课未上,培训机构也并未补她差价。6月28日,谢女士再次投诉到天元区市场监管局,在执法人员的再次调解下,最终培训机构退费2213元。

谢女士说,身边的朋友因为不想折腾,都在培训学校吃了哑巴亏,她这样主动维权的竟然成了另类,中途大家都劝她放弃。经过这个事后,谢女士提醒其他家长,一定要捂紧自己的钱袋子,毕竟缴费容易退费太难。



案例3 私人机构上课,退费数月无果

“双减”新规中规定,加大教师校外有偿补课查处力度,切断课外违规补课等经济链条。接下来的案例中,教师违规为校外黑机构介绍学生,不仅学生没学好,最终自己也丢了工作。

张先生的儿子今年秋季上高三,高一在班主任的介绍下,在学校附近一老师处接受声乐辅导,交了共计6万元。当时约定,每周两节课,一节在周五,另一节协商安排。因为声乐老师是湘潭一大学教师,时间经常不固定,小孩高三在即,为了不影响小孩前程,张先生决定退费遭到拒绝。

张先生说,当时双方只写了个条子,现在对方死不退款,他们也没办法。最后,为不耽误孩子学业,他先将孩子转到长沙一正规培训学校集训,而退费事宜闹了几个月,也没个下文。

在小孩学校的调解下,班主任退还1万元转介费,班主任也被学校开除。这时张先生才知道,培训学校的老板也是被小孩学校开除的老师。

接到投诉后,天元区市场监管局执法人员多次上门试图调解,对方均拒绝开门。

部门监管:开展专项行动,整治培训机构合同不规范行为

暑假以来,随着培训班集中开班,相关投诉也不断激增。记者从市场监管部门获悉,6月以来,市12315投诉举报科共接到培训教育投诉77件,举报16件,其中预付款纠纷最多。

针对培训机构无格式合同或格式合同“霸王条款”乱象,近日,我市市场监管系统启动“校外培训机构利用不公平格式条款侵害消费者权益行为”集中整治行动,对校外培训机构利用格式条款免除自身责任、加重消费者责任、排除消费者法定权利等行为进行重点查处。同时,对虚假宣传、不明码标价、天价收费等行为进行严厉查处。

市场监管部门执法人员提醒,家长在交费时务必核实好学校和老师有无资质,并签订正规合同,万不可贪图便宜而一次性缴纳高额培训费。

(应采访对象要求,文中部分名字为化名)

株洲晚报
民生
2021年07月29日 星期四
责编:沈勇跃
美编:刘昭彤
校对:曹永亮

培训费不退、入学错过报名时间、燃气用量翻倍增长、房屋漏水……

聚焦民生热点 关注百姓身边事 这些群众急难愁盼问题需要解决

株洲晚报融媒体记者/姚时美 廖智勇

株报监督

这个城市卫生干不干净?出行方不方便?孩子能不能顺利入学?人身安全有没有保证?合法权益是否有保障?这些都和普通老百姓的切身利益息息相关,关系到他们的幸福感、获得感和安全感。

从本周开始,株洲晚报联合市长热线、“马上就办”问政等平台,聚焦民生热点,重点围绕群众急难愁盼问题,进行调查报道,推动问题解决。

如果您去机关单位办事遭遇“门难进、脸难看、事难办”,或在工作、生活中合法权益遭遇侵害,均可拨打热线28829110,我们第一时间传递您的呼声,推动职能部门调查处理。

●市民呼声

这些问题需要答复或处理

1. **王先生**:芦淞区庆云街道社区卫生服务中心、三三一幸福村接种新冠疫苗,无人接待以及可咨询的工作人员。

2. **丁先生**:渌口区植保小区1、2栋出入口位置车辆违停消防通道,存在消防隐患。

3. **王先生**:芦淞区平安路水果大市场鸡鸭批发市场卫生条件脏乱差,影响附近居民生活。

4. **李女士**:天元区群丰镇长岭社区污水管道改造,损坏了家里的井,半年来一直未修复。

5. **文先生**:天元区长江南路5号大院路边,顺达汽修店油漆气味扰民。

6. **易先生**:渌口区松西子社区,居民家里生活用水无法正常供应。

7. **彭先生**:天元区神农太阳城商业广场,公共卫生间很多门锁损坏。

8. **市民反映**:近期,西环线—石峰大桥—铜霞路段,经常有很多台渣土车同时占用“左道、右道、非机动车道”,超速行驶,非机动车道超车。

9. **市民反映**:天元区美的城小区外火炬一街,违停现象严重。

10. **市民反映**:湘运中路各大楼盘陆续交房,公交线路少,且不直达市中心,建议增加公交线路。

●部门答复

这些问题有回音、有处理

1. **某女士**:天元区幸福大厦6楼新高升成人教育专修学校,报名办理一个专升本的学历,缴纳了1000元学费,未开班上课,要求退费。

市教育局答复:学校已与学生取得联系进行沟通,协调退费事宜,提出如下退费建议:扣除已产生的书本费125元和网课平台费500元,退还375元。

2. **某先生**:拆迁户,已在三三一中航怡园购房,给孩子网上报名就读芦淞区南方三小,显示申报成功,但后来查询到不能报名入学,错过报名时间。

芦淞区教育局答复:根据芦淞区2021年招生政策及相关工作安排,有户有房类子女因户籍与房产不在同一招生片区的,可在规定时间内依程序向房产所在地片区学校申请房户分离就读。如您错过了报名或办理时间,可在8月5日前通过无房无户通道进行报名,系统将自动识别您提交的报名信息并判断入学类别。申请房户分离,则根据学校学位情况酌情处理。您可在芦淞区教育局提交申请。

3. **某女士**:荷塘区新华桥封闭影响周边居民生活,建议加快施工进度。

市政答复:目前新华桥梁体拆除工作尚未进行,主要原因是桥体跨京广、京沪、长株潭铁路等大动脉,对该桥施工天窗的审批严格,因此施工天窗点过少,致使施工进度慢。目前市委市政府正在想办法解决。

4. **文女士**:芦淞区三三一幸福路往幸福村方向的路面挖坏后,道路上有很多坑,一直未处理。

答复:已告知该处为黑臭水体综合整治工程子项目,预计今年9月完工。

5. **市民反映**:家中燃气在相同人口和相同用气习惯下,收费翻倍增长,燃气公司检查未发现漏气情况。

新奥燃气答复:1、系统核实用户家中气量不大;2、用户家中有5口人,公司建议到营业厅办理人口增加手续。

●记者跑腿

管道井水管破裂 新房变“水帘洞”

家住天元区玫瑰御园的尹女士最近遇到一桩糟心事。新装修的房子还没来得及入住,楼上管道井的自来水管破裂,导致家中厨房、客厅进水,乔迁被迫一拖再拖。

▶尹女士家的厨柜,板材已经被水泡发

记者/姚时美 摄

投诉:新装修房屋进水,业主尚未入住

尹女士家位于30楼,于去年10月装修完毕,尚未入住。今年7月5日,她发现自家的客厅、厨房进了大量的水,厨房电路短路,橱柜、电器泡水。

尹女士立即向物业公司、开发商反映,发现原来是31楼管道井的自来水管表后部分破裂,导致自来水流到她家。

尹女士之后与开发商、市水务集团协商数次,尹女士要求赔偿损失6万元。因对方答应的赔付金额较低,未能达成共识。

回复:积极参与协调,承担相应责任

“我们调查后发现,止水阀丝扣出现裂口是导致漏水的主要原因。”湖南丰源水务公司一分公司副经理陈川表示。

陈川解释说,管道井中都设计了排水口,即便出现漏水,理论上也可以通过排水口将积水排出。但公司工作人员检查发现,玫瑰御园小区2栋31楼管道井排水口堵塞,并且表后管穿墙位置未做防水,导致井内积水渗漏到住户家中。由于表后管道部分由开发商安装,相关责任划分还需进一步确认。

“为切实保障用户利益,我们已安排专人积极参与协调。对于需要我方承担的责任,我们将积极承担。目前,社区已组织开发商、物业公司以及我公司四次开展协调。我公司已提前邀请保险公司介入核定赔偿标准,但与住户提出的赔偿金额有差距,无法达成一致。”陈川表示。

针对此事,记者找到玫瑰御园售楼部,一名工作人员称,开发商株洲市玫瑰园房地产开发有限公司不在此办公,她是销售人员,不负责处理此事。至于公司办公地点,她称不知情。

记者通过业主购房合同上登记的开发商联系电话,发现无法接通,公司营业执照上注册登记的地点为海关大楼。昨日记者前去核实,大楼保安人员称大楼内没有该公司。

尹女士也曾设法找开发商的办公地点,希望与公司协商,也无法找到,“每次都是他们找我,我找他们,就找不到。”