

家长万元课时费险些打水漂 “预付式消费”新规亮剑校外培训乱象

给孩子分两次预付费的音乐课,第一次40节的课程还剩23节,第二次80节课程还没开始,培训机构的教室突然搬空了。

“当时老板说预付有优惠,我共交了17188元的课时费,结果他们突然说要搬走,起初老板承诺退费,转头就百般推诿。”这是2024年9月,湖北省武汉

市一名家长吴曼(化名)遇到的糟心事。

更让她无法接受的是,按照与机构预先签订的《入学协议》,机构坚持按照原价核算剩余课次,只在扣除会籍服务费和交易手续费后,退还剩余课时费的40%。

今年5月1日起,《最高人民法院关

于审理预付式消费民事纠纷案件适用法律若干问题的解释》(以下简称《解释》)实施,武汉市东湖新技术开发区人民法院(以下简称“开发区法院”)的一纸判决书为她讨回公道:解除该机构与吴曼签订的《入学协议》,并按照实际优惠后的价格核算剩余课次,机构需向吴曼返还共103节课次的预付款14634.6元,同时支付利息。

此前,与吴曼一样,因预付式消费“踩坑”的消费者不在少数。“这些‘坑’集中在教育培训、健身、美发、餐饮等多个领域。涉事商家以‘预付享优惠’为由,鼓励消费者预支课时费、办理储值卡等。消费者投入重金,后期常常陷入维权难的被动局面。”办案法官孟涛说。

临时迁店致履约成本增加 消费者获法定“解约权”

2023年6月,吴曼在自家楼下的一家音乐培训机构为女儿报名钢琴课并签订协议,双方正常履约。2024年4月,在23节课未完成的情况下,抱着对机构的信任,她再次预付了80节钢琴及古筝课程的课时费。

2024年9月1日,机构突然以“房租到期”为由闭店,要求学员转至同一机构数公里外的校区上课,吴曼无法接受这一方案新增的交通、照护等成本,要求退还共103节未完成课程的费用。

“他们一开始承诺退费,我相信了,但后来以‘公司账户没钱’等各种理由拖着不退,直到他们把机构里面所有东西搬空了,我发信息询问,他们也置之不理。”吴曼回忆。

此前,不少与吴曼同住一栋楼的家长也因预付优惠提前支付了课程费用,但都没有等来机构突然闭店、要求学员变更校区的合理解释。“有家长尝试在门店等老板露面,一直未果。”吴曼说。无奈之下,吴曼诉至开发区法院。

“教培机构上述行为,是《解释》重点打击的典型场景之一。”承办此案的法官孟涛指出,此类迁店纠纷中,经营者已构成根本违约。

此前,孟涛审理过多起同类案件,“这些案件横跨不同行业、涉及金额差异较大、审理难度不一,但都折射出预付式消费领域规则细化的迫切性”。

其中,涉及迁店给消费者带来不便的纠纷较多。另有一些“职业闭店人”惯用拖延退费承诺、转移资产、失联跑

路的套路,最终使消费者维权诉求陷入“无人可找、无财可执”的僵局。

《解释》中明确,因经营场所变更导致消费者履约成本显著增加的,消费者有权解除合同,这份法定“解约权”,给予了消费者挺直腰杆、坚决说“不”的底气。

同时,《解释》规定,经营者收取预付款后终止营业,既不按照约定提供服务又恶意逃避消费者申请退款,消费者可以请求经营者承担“惩罚性赔偿责任”。

新规否定“按原价不按优惠价折算剩余费用”的行业潜规则

让吴曼一度苦恼的,还有退费比例问题。

根据吴曼与培训机构签订的《入学协议》约定,消费者申请退费需支付一次性会籍服务费300元和交易手续费。开课30天后申请退费,机构将扣除会籍服务费和交易手续费,退还“剩余费用”的40%,其中剩余培训费按课程原价计算。

这意味着,吴曼支付的1万多元课时费只能退回不到一半的费用。

孟涛表示,《解释》实施之后,上述协议均属于“霸王条款”。

《解释》否定了“按原价折算剩余费

用”的行业潜规则,要求按实际优惠价核算。同时,根据《解释》相关规定,机构预先拟定的格式条款中对消费者申请退还预付款的权利进行了相关限制,应属无效。

值得关注的是,依据《解释》规定,因经营者原因退还预付款,需要向消费者支付利息。经核算,该机构应当向吴曼返还本金14634.6元及利息。

“关于会籍服务费、交易手续费等商家提出的经营成本,需要看是哪一方违约,并根据具体情况综合研判。”孟涛分析说。

前不久,孟涛办理了一起同类型

服务合同纠纷案,此案中,原告因工作地点变更无法继续在被告健身俱乐部接受健身私教服务,要求退还剩余课程费用。考虑到消费者有部分违约且经营者确已支出相应成本,法院酌定被告向原告退还的金额中扣除该部分成本。

审理吴曼这起案件时,孟涛还发现,这家音乐培训机构背后藏着复杂的公司架构:签约主体是空壳公司,收款账户却是私人或其他企业。这种“金蝉脱壳”术在教培行业屡见不鲜。

“过去起诉空壳公司,官司赢了,执行起来比较困难。”孟涛补充说。但根

据《解释》中的“特许人责任”条款,若品牌特许方对消费者的损失存在过错,或其行为使消费者有理由相信该品牌特许方受预付式消费合同约定的,消费者还有权请求品牌特许方承担责任。

《解释》还特别明确了商场的补充责任。商场出租场地时需要审查经营者营业执照及行业资质证明。若因商场未履行该义务,导致无证商家入驻并收取消费者预付款后造成消费者损失,消费者可直接起诉商场。

商场在承担责任后,依据《解释》,可起诉经营方,向其追偿因承担补充责任而遭受的损失。

让培训机构从“赌运气”走向“拼服务”

根据孟涛的观察,随着互联网的发展,预付式消费的“雷区”正逐渐向线上蔓延。

近年来,线上培训机构数量激增,行业生态更为复杂。在开发区法院以往受理的案件中,有部分机构利用消费

者急于求成或寻求捷径的心理,精心编造“话术本”诱导充值,提供的服务却与宣传承诺的严重不符。“这类案件层出不穷,甚至有培训机构无视法律规定、虚构事实以非法占有学员培训费的情况。”孟涛介绍。

“《解释》对线上、线下机构均适用。”他分析,“《解释》要求,培训机构经营者制定规则时,要更多考虑消费者的权益和感受,提醒各个机构审视原有合同条款和服务方式,注重诚信、合法经营。”

吴曼在《解释》实施当天胜诉,不久

前,被告向吴曼退还了拖欠的费用,但她对这段退费经历仍心有余悸。

她坦言,要消解消费者留存心中的“预付费焦虑”,尚需形成政府监管、行业自律以及社会监督等多重合力。

据《中国青年报》

身份证“全国通办”惠及近1亿人次

记者7月23日从公安部获悉:“十四五”时期,全国公安机关不断推进“一网通办”、高效办成一件事改革,持续深化高频户政业务“跨省通办”,全面实施居民身份证业务“全国通办”,近1亿人次群众享受异地办证便利。

驾驶证“全国统考”、小客车登记“一证通办”、驾驶证行驶证电子化等60余项交管便民措施全面落地,惠及群众60多亿人次,减少群众办事成本1000多亿元。目前全国已有1亿多机动车车主申领了电子行驶证、3亿多名驾驶人申领了电子驾驶证。

下一步,公安机关将积极利用移动互联网、人工智能、大数据等技术,整合各类公安政务服务应用,面向群众提供更加高效、便捷、智能的“一网通办”服务。据《人民日报》

四川全面推进开办餐饮店“一件事”改革

去年以来,四川全面推进开办餐饮店“一件事”改革,17个审批环节精简为2个,线上线下同步提供“一站式”办理,办理时限由48个工作日压缩至13个工作日,申请材料由35份精简至17份。截至今年5月,四川省已有超过1.26万家餐饮店实现快速开业。

改革的核心是四川精心设计的“四减一优”方案——减材料、减时限、减环节、减跑动、优服务。为打通数据壁垒,四川联通多部门业务系统实现实时共享,避免信息重复录入和材料反复提交;将健康证办理纳入联办,从业者可直接预约就近机构体检;全省183个县(市、区)政务服务大厅均设“一件事”专窗,统一服务标准。

新都区政务服务管理和行政审批

局副局长白良介绍:“依托统一申报、智能分发、并联审批、数据共享的线上平台,可以实现一窗受理、一套材料、联合勘验、集成办理的线下服务,解决企业‘多头跑、重复交’的痛点。”

创新实践让改革落地更有温度。自贡市推行超前预审,主动上门培训提高审批通过率;对非核心材料实行“容缺受理”,允许后续补交;提供企业开办“零成本”刻印印章,推送惠企政策礼包,便于企业了解和掌握惠企政策。

简化的流程降低了创业门槛,越来越多的餐饮从业者轻装上阵。位于成都锦江区的下亭桥面馆,是去年四川推行开办餐饮店“一件事”改革以后第一批“吃螃蟹”的企业之一。

“我们几个年轻人来成都创业开面

馆,刚开始在网上查询差点被繁琐的流程和材料‘劝退’,结果在‘一件事专窗’递交材料以后,还同步申请了消防安全许可、健康证、招牌设置许可等关联事项,一周多就拿到了所有证照。”员工杨涵笑说,对于小店来说,早一天开业早一天有收益,发展就更有信心。

成都市锦江区行政审批局政务服务科科长邱友介绍,去年开始,锦江区政务服务中心设立了“高效办成一件事专窗”,提供咨询引导、专员帮办、一窗受理、并联审批的全流程服务,实现“一表申请、一次提交、并联办理”。

“对适用告知承诺制的企业,我们推行‘即来即办、当场领证’,最快可实现1个工作日办结。”邱友说。

据新华社成都7月23日电