

13600元给娃报班 几小时后只退七成

律师提醒:与培训机构签订协议时,一定要看清楚协议上约定的内容

■天府早报记者 冯湜 实习生 徐梦琦



“交费几小时后就只能退一半的钱了?”近日,家住双流的何女士拨打天府早报热线求助称,其4月5日在位于成都市火车南站附近的一个名为“亚皇传媒”的培训机构,为孩子报了“模特、影视表演”培训课程,“上午才交了13600元的费用,孩子没上一节课,下午就退不了全款了!”原来,何女士和培训机构签订了协议,“上面写的7天内只能退一半,超过7天就一分不退!”

天府早报记者调查发现,在成都不少培训机构在报名时都会签订协议,也不乏退款难、退款亏的现象,对此,泰和泰律师事务所律师周冬平提醒家长,一些协议可能是不合理却合法的,“家长在为孩子报名交费前,一定要谨慎而为。”



讲述

花万余元给孩子报名学表演 几小时后后悔只能退款70%

何女士的儿子林林(化名)今年5岁半,下半年就该读小学一年级了,“那天我带孩子在华阳南湖公园旁,这个机构在那里设了个宣传点,有人过来跟我说林林形象很好,让我到学校去看看。”老公在外地工作的何女士是个全职妈妈,已经给孩子报了好几个培训班的她,想着培养孩子的艺术修养也不错,于是4月5号那天特地带着孩子来到成都“亚皇传媒”,“我大约10点到的,一位姓万的工作人员接待了我,我们一直谈到了中午12点左右,我就签了合同,交了13600元学费,”何女士回忆说,“因为家里面老公在赚钱,所以我中途也给他打了电话说了给孩子报名的事儿,他虽然并没有同意报名,但我还是交了钱。”

走出学校的何女士又仔细把给孩子报班的事情想了想,“我又和老公联系了,他给我解释说,孩子马上读一年级了,应该学习珠心算这类课程,报表演这类没那么紧急的培训课程不仅让孩子累,对于学习又没有太大的帮助,所以他喊我去把学费退了。”

在老公的执意要求下,何女

士下午两点过给接待她的工作人员万女士发了条微信,“主要是说退费的事情。”万女士也对此表示肯定,“当天我比较忙,问了她为什么要退费。”第二天,何女士再次给万女士发去消息,提出了退费请求,“她(万女士)让我8号下午两点过来谈退费的事情。”

8号,何女士来到了“亚皇传媒”,“她们(工作人员)告诉我,按照协议退费只能退一半,而且超过了7天就一分钱不能退了。”何女士给天府早报记者展示了协议,上面的确有这样的条款,“如乙方单方面原因需要终止本协议的,于签订本协议之日起七日内(包含第七日)向亚皇星学院以书面形式提出申请,亚皇星学院将退还辅导服务费的50%;若超过7天,所交辅导服务费概不退还。”

何女士告诉记者,“我在签订协议时,并没有注意到这个规定,所以对工作人员提出了抗议。”当天,在双方协商后,机构承诺为何女士退款70%,“但我还是不能接受,孩子一节课都没有上,几千元就没有了,对于这样的结果,我没办法给老公交代。”

探访

协议是为避免恶意退费 已跟领导申请尽量少扣点

4月12日,天府早报记者来到“亚皇传媒”,见到了自称是该机构负责人之一的张女士,她肯定地表示,“首先表态,同意退款,”不过她同时也表示不能退全款,“因为任何的地方(经营机构),都会有一个条款,就是报了名之后不接受退款,或者是不能退全款。”

张女士向记者明确,“协议上面是写的是七天之内退50%,过了七天不接受任何理由的退款,这个就是在协议里面的信息,这(协议)是我们让律师帮着理的,用黑字特殊注明,就是怕我们的客户看不清楚,因为这在法律上来说也很重要。对于这些东西(协议)来说,我们也都是合理合法地做的,何妈妈说她的孩子没有上过课程,让我们多退一点。我们现在协商的结果是可以给她(何女士)多退一些。但是何妈妈好像不是特别满意。”

张女士一直强调,正积极处理何女士提出的退款要求,“从

何妈妈第一天来(退款)到现在,

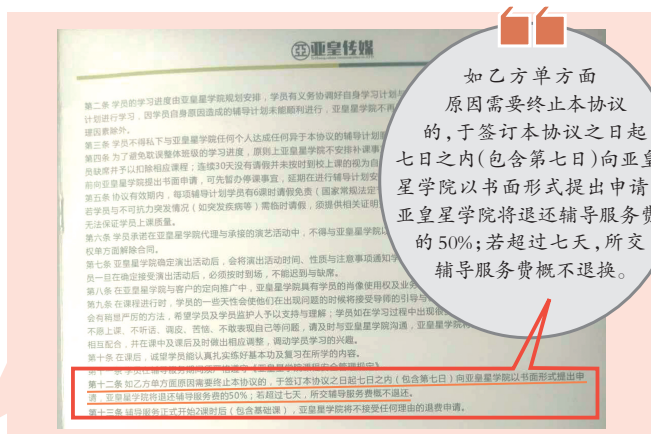
开始是(返还)50%,我们又去找上面的领导,最后谈到了(返还)70%,一步一步地在处理,我们在尽最大的可能给她降低损失。”

那么,培训市场退款难退款亏的现象是普遍存在的吗?张女士直言,不止培训市场,在很多行业都有同样的现象,“我看待这个(协议),就跟我看待上班

迟到被扣款是一样的。”不过,张女士同时也表示,这并不代表培训行业有多乱,“我们了解何妈妈不是恶意的,如果说我完全不理解她,我可以不用去申请,也可以走其他正常的途径,比如说找法律途径。我们已经打越洋电话跟领导去说了这个事情,考虑到孩子没有上课,何妈妈提出得也比较早,所以就少扣点钱。”

张女士表示,如果出现何女士这种退费的现象,可能就会浪费一些人力,“(协议)有这个条款,其实是因为(公司)想拒绝掉这种频繁的退费现象。”

最后,张女士表态说,如果何妈妈觉得扣费30%不合理,会继续向领导申请,“我们的客户不满意,那我们只能继续找上面的领导,当然我们作为一般的员工,只能按照协议来办事。”



如乙方单方面原因需要终止本协议的,于签订本协议之日起七日内(包含第七日)向亚皇星学院以书面形式提出申请,亚皇星学院将退还辅导服务费的50%;若超过7天,所交辅导服务费概不退还。

张女士表示,如果出现何女士这种退费的现象,可能就会浪费一些人力,“(协议)有这个条款,其实是因为(公司)想拒绝掉这种频繁的退费现象。”

最后,张女士表态说,如果何妈妈觉得扣费30%不合理,会继续向领导申请,“我们的客户不满意,那我们只能继续找上面的领导,当然我们作为一般的员工,只能按照协议来办事。”

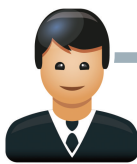
张女士表示,如果出现何女士这种退费的现象,可能就会浪费一些人力,“(协议)有这个条款,其实是因为(公司)想拒绝掉这种频繁的退费现象。”

最后,张女士表态说,如果何妈妈觉得扣费30%不合理,会继续向领导申请,“我们的客户不满意,那我们只能继续找上面的领导,当然我们作为一般的员工,只能按照协议来办事。”

张女士表示,如果出现何女士这种退费的现象,可能就会浪费一些人力,“(协议)有这个条款,其实是因为(公司)想拒绝掉这种频繁的退费现象。”

最后,张女士表态说,如果何妈妈觉得扣费30%不合理,会继续向领导申请,“我们的客户不满意,那我们只能继续找上面的领导,当然我们作为一般的员工,只能按照协议来办事。”

张女士表示,如果出现何女士这种退费的现象,可能就会浪费一些人力,“(协议)有这个条款,其实是因为(公司)想拒绝掉这种频繁的退费现象。”



律师提醒

签订协议前看清条款谨慎而为

对于培训退费难、退费亏的现象,泰和泰律师事务所律师周冬平表示,家长在与培训机构签订协议时,一定要看清楚协议上约定的学习内容、退款条件、违约责任等。“如果家长不是因为培训机构培训质量等违约原因要求退课的,而是无合理理由退课,则家长违约。协议约定的违约责任条款可能存在不合理,但如果并没有违背合同法相关规定的,则家长将会承担一定违约责任。因此,在为孩子签协议前一定要谨慎而为。”

何女士和“亚皇传媒”之间签订的协议规定,约定7天内只退还辅导服务费的50%,7天后概不退还。对此,周冬

平律师认为,《合同法》第一百一十四条约定“当事人可以约定一方违约时应当根据违约情况向对方支付一定数额的违约金,也可以约定因违约产生的损失赔偿额的计算方法。约定的违约金低于造成的损失的,当事人可以请求人民法院或者仲裁机构予以增加;约定的违约金过分高于造成的损失的,当事人可以请求人民法院或者仲裁机构予以适当减少。”一般来说合同违约金上限不超过全部标的的30%。在此事件中,违约金多少合适,消费者可与培训机构进行协商确定。若无法协商一致,可向法院提起诉讼,请求法院依法判决。

不是个例

她给女儿报了英语班 教得不好却退不了费

天府早报记者调查发现,成都不少培训学校报名都需要预付费用,又通过买课送课、打折、返券等优惠手段,吸引家长们多报课程。而在报名缴费时都需要签订合同,在退费问题上“限定规则”,导致不少家长因为冲动消费,出现退费难退费亏的情况。

“我在一家学校给孩子报了一个舞蹈班、一个英语班、一个数学班,也签订了合同。”女儿今年8岁的袁女士告诉记者,在签合同前,培训机构就告诉她多报班多报班价格更低,“本来我没想给孩子报英语班的,但想着多报便宜,所以就一起报了,后来我觉得这个学校的英语课教得怎么样,但是根据协议,我却退不了钱了。”袁女士告诉天府早报记者,她准备等孩子上完这学期的培训课程后,下学期再为她换一个培训机构报英语课。