

花近万元买了96节早教课 上了6节后只能退一半费用

律师:合同如果约定不够具体详尽,退费较难

□记者 胡珊 实习生 柳欣

现在教育竞争这么激烈,家长难免会冲动。比如江东的张女士,两个月前她给宝宝报了早教培训,上了几节课后,因为夫妻俩身体吃不消,不得不把宝宝送回老家江西。可当她向早教机构提出退费申请时,才发现没那么容易。为了这事,前天张女士在微博上@了宁波晚报。

缘起:买了96节课,上了6节课后宝宝要回老家

张女士今年24岁,做妈妈没多久,儿子现在20个月大。

像所有的80后90后妈妈,她也十分注重孩子的教育问题。“儿子还有1年多就要读幼儿园,他性格活泼,平时比较好动。我担心他突然进幼儿园不能适应,所以才想让他接受早教,为幼儿园生活做准备。”

张女士在网上查了查宁波的早教机构,选中了位于海曙区的一家知名早教中心。5月20日,她过去报名,在算好了宝宝到幼儿园之前的时

间后,张女士一口气给宝宝报了96节课,花了近万元。

张女士是一家琴行的老师,没有宝宝前,工作还是比较轻松的,她在琴行的课程可以自己安排,休息时间也有。可生了宝宝后,由于没有老人在身边,夫妻俩照顾孩子不得不“两班倒”。“周一到周五我在家带孩子,周六周日到琴行上课,因为一周的课程都被压缩到这两天,每个双休日我每天都要从早上一直上到晚上7点。而我老公周一到周五上班,双休日则在家带孩子。”

儿子的早教必须有大人陪着,这无疑给张女士增加了工作量。张女士原本身体就不太好,这段时间越发吃不消,“真的太累了,身心俱疲的感觉。”张女士说,她跟江西老家的爸妈说了此事后,爸妈心疼她,怕她真的累病了,让她把儿子送回老家,帮忙带一段时间,也让张女士好好养身体。

张女士同意了,可是此时儿子在早教中心的课程才上了6节,“我去退,才发现交钱容易退起来难。”

早教机构:按照规定,要退只能退一半

“头几次协商,对方态度强硬,说按照合同不能退。”张女士拿出了5月20日签的那份“合同”,这是一份早教服务申请表,在申请表背后印着“服务须知”,“服务须知”中的第三条有关于退课和转课的说明,“已服务课时没有超过4课时的,可以申请退学与退款,但需扣除所上课程费用(无折扣)和礼品价值。除此之外,中心不接受任何形式的退款申请”,这一条并未用黑体或是显著方式提示。

“当时签合同特别快,谁会关注到还有这样一个条款?”张女士说,只怪自己当时太大意,“跟对方反复接触后,对方最后掏出了一本民办培训机构的政策汇编,说根据宁波市的规定,我这样的情况,只能退一半的费用。这意味着我以每节800元的价格,给宝宝上了6节早教课,你说我能接受吗?”

昨天记者来到张女士给宝宝报名的这家早教机构。该机构的负责人称,前天她们的确接待过张女士协商退课事宜。“我感觉我们在这件事上并没有做错。”她说,按照双方签订的早教服务申请表的约定,早教中心是可以不退课的。即便要退课,她们也只能按照《宁波市培训机构收费退费管理办法》来。《宁波市培训机构收费退费管理办法》关于退费有3条规定,“开学前,学员因个人原因自行提出退学的,培训机构应退还培训费的90%。开学后,学员因参军、举家搬迁调往异地工作(或出国定居、留学)、被列入国家计划的高一级学校录取、被教育行政部门或有关部门按照规定批准转学、因病不能坚持学习、因家庭特殊困难无法继续学习等正当理由要求退学,培训机构按以下标准办理退费:开学后完成1/3学时及其以下的,核退2/3的培训费;开学后完成1/2学时及其以下的,核退1/2的培训费;开学后完成1/2以上学时的,不退培训费。”

“开学后,学员因其他原因自行退学的,按以下标准办理退费:开学后完成1/3学时及其以下的,退1/2的培训费;开学后超过1/3学时的,不退培训费。”

早教机构的负责人认为张女士的情况属于办法规定的“其他原因”,因此,只能退一半培训费。

“昨天跟张女士夫妻协商后,他们不同意只退一半费用。后来双方协商,我们提出可以帮他们将剩余课程以一定的折扣转让给其他会员,他们同意了,但提出要再签一份协议,约定中心转让课程须在一定期限内完成。这个,我们做不到,因此协商暂时没有结果。”负责人说。

纠纷的起因是杭州这家早教机构因租赁的场地租约到期,搬到了离原来地址11公里左右远的地方。家长们觉得十分不方便,分别以各种理由要求解约,退还剩余课时费,但遭到早教机构的拒绝。

早教机构拿出了家长们当时签订的合同,合同里约定,早教中心可以换地方,但须提前通知家长。而且对于退费标准也有详细约定。法院认为,虽协议中有约定,早教机构可以根据经营需要更换上课地址,但选择的新场地超出了家长们所能预见和接受的合理距离范围,导致家长每次接送子女的所耗时间、精力和成本均增

说法:如果合同约定不够具体详尽,退费较难

在本地论坛搜索,张女士的情况绝非个例。不止宁波,各地都有家长曾遭遇过类似问题。

昨天,记者联系了海曙教育局行政审批科的工作人员,对方也证实了早教机构负责人的说法,“我们在教育局的网站一直提醒家长,报名参加民办培训机构至少3点注意:看资质、要发票、看合同。张女士的情况建议她跟早教机构协商处理。”

浙江和义观达律师事务所律师许丹敏说,张女士跟

早教中心签订的合同是早教中心提供的格式合同,对张女士权益的保护,相对而言较弱,一些重要的内容和细节都没有涉及。但合同毕竟是双方当事人的合意,在双方当事人之间产生约束力,除非有法律法规规定的无效情形,双方当事人均须遵守。

因格式合同引发争议,在消费纠纷中比较常见,消费者签订一份早教服务合同应当注意哪些方面?许丹敏说,起码,对于培训的课程、课时、讲师的资质等双方要

在合同中明确约定,包括培训机构的种种口头承诺,最好也写进合同;其次,如果在接受培训,机构承诺了培训效果,消费者也可在合同中约定,以便在达不到承诺效果时,索赔有据可依;再者,对于中途退学的,缴纳的学费该如何返还等问题也要在合同中进行具体的约定等。

“一言概之,消费者在与培训机构签订合同前,一定要多看、多听、多问,一切跟培训有实质性关联的承诺或是约定,最好形诸于书面。”



章丽珍 绘

●●● 相关链接

杭州判过一例早教退费官司

因为退费纠纷,2014年杭州20名家长和一家早教机构打过官司,这些案件的判决在中国裁判文书网可以查询到。

纠纷的起因是杭州这家早教机构因租赁的场地租约到期,搬到了离原来地址11公里左右远的地方。家长们觉得十分不方便,分别以各种理由要求解约,退还剩余课时费,但遭到早教机构的拒绝。

早教机构拿出了家长们当时签订的合同,合同里约定,早教中心可以换地方,但须提前通知家长。而且对于退费标准也有详细约定。法院认为,虽协议中有约定,早教机构可以根据经营需要更换上课地址,但选择的新场地超出了家长们所能预见和接受的合理距离范围,导致家长每次接送子女的所耗时间、精力和成本均增

加,这对家长们而言明显不公平,合同目的无法实现,因此支持了家长们要求解除合同的诉讼请求。

至于退费问题,法院认为,双方签订的合同有效,但上述协议背面用较小字体记载的退费计算标准,是早教机构反复使用而预先拟定的,应认定为格式条款,关于退费的条款限制和加重了家长的责任,排除了家长主要权利,而且早教机构也没能提供证据证明已经就上述条款向家长进行了合理提示及说明,因此判定该条款为无效条款,要求早教机构按照课程在合同中的均价退还了家长剩余的课时费。

当然每起纠纷的细节都是不一样的,我国也不是判例法国家,此案的判决不见得就能适用彼案,最终还是要具体问题具体分析。