

教育培训纠纷案例解析

□上海瀛东律师事务所 陈勇

教育是面向未来的事业,近年来,市场上的教育培训机构规模

日益蓬勃,无论是线上教育还是线下教育都办得红红火火。

但教育培训机构在实际运营过程中,由于逐利思想太盛、风控

意识欠缺,导致各类法律风险层出不穷,也引发了一些诉讼。

以下笔者就为大家解析两起颇为典型的教育培训纠纷案例:

退课纠纷

案例:

2016年1月10日,原告张某为其子在被告教育培训公司处购买了早期教育培训班课程,课时为120个小时,预存课时费9900元,服务期限为24个月。

原告之子于2016年1月16日到被告处接受培训2次2课时、于2016年1月31日接受培训1次1课时、于2016年2月16日接受培训1次1课时、于2016年2月20日接受培训1次1课时,共计消费5课时。

原告称,其因工作变动向被告申请退费未果,遂诉至法院。

庭审过程中,原告陈述被告不同意退费的理由之一是被告向原告出示了一份合同(被告从未将合同交付给原告),以合同约定上课超过4课时不予退费为由拒不退费,而原告同意被告按比例扣除5课时费用后返还其余课时费,但被告不同意。

被告未出庭答辩。

法院认为,本案焦点问题是被告拒不退费是否有事实和法律依据以及如何确定退费数额。

虽然被告未到庭参加诉讼,但从原告陈述的拒赔理由来看,被告依据合同约定“上课超过4课时不予退费为由拒不退费”的理由不能成立,因为在预付款式消费模式中,如果原告一旦交付全额费用,即便对被告提供的服务不满意也无法放弃接受服务,此时原、被告之间权利义务明显不对等,提供合同的被告并未遵循公平原则来确定其与原告之间的权利义务,合同中关于超过一定课时不退费的约定排除了原告的权利,上述约定应属无效。

关于如何确定退费数额问题,从原告的主张来看,其并未提供证据证明被告存在违约行为,相反原告以工作变动为由单方停止履约,原告的行为构成违约,应当承担违约责任。

综合考量履行情况、标的数额以及原告单方违约的过错程度等,法院酌情认定原告应承担500元违约责任。

最终法院判决被告教育培训公司在按比例扣除已学5课时费用以及500元违约金后,向原告张某返还课时费8987.50元。

评析:

本案中,原告通过预付费的方式一次性支付了课时费,被告则需向原告提供约定数量的早教课程培训服务,原、被告之间成立教育培训合同关系。

根据《消费者权益保护法》第

九条,消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者,自主选择商品品种或者服务方式,自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。

因此,对于被告尚未提供的课程培训服务,原告有权根据《消费者权益保护法》第五十三条之规定选择接受或不接受,即使双方的合同中存在关于超过一定课时(4课时)不退费的约定,但根据《消费者权益保护法》第二十六条可以判断,该约定属于限制、排除消费者权利的格式条款,具有强制交易的性质,理当归于无效。

因此,原告有权要求被告退还尚未消费的课程费用。

另外,原告以工作变动为由单方终止合同,其行为构成违约,因此需要承担一定的违约责任,但由于合同中未作违约责任方面的约定,故法院综合考量履行情况、标的数额以及原告单方违约的过错程度等情形后,酌定认定违约金金额。

一般情况下,教育培训机构为了防止用户在购课后中途退课,会在教育培训合同中约定允许用户在一定期限内单方退课,超过期限就不得退课。

此外,也有一部分特殊课程,比如过班、不通过重读班课程等,教育培训机构会约定一旦购课就不得再退。

这些约定均为限制、排除消费者权利的格式条款,显失公平,因此为无效条款,无法约束用户,一旦发生纠纷,必然会被判定返还剩余未消费课程的费用。

即使用户构成违约,在没有约定具体违约责任或事后未能举证证明自身所受损失的前提下,只能由法院根据实际情况自由裁量违约金数额。

对于教育培训机构来说,在签署教育培训合同时,即应设置与退课相关的违约金条款,也可以预先在教育培训合同中设置损失的计算方式条款,作为将来违约金计算的依据,从而促使用户谨慎作出单方解除合同的行。

欺诈争议

案例:

一家英语培训机构通过官方网站宣传的内容中包含“母语为英语的外教,丰富的教学经验……任教资格均通过严格审查,有TESOL国际认证证书是新动态英语考察的重要标准……外教来自美国、加拿大、澳大利亚、英国和新西兰等英语为母语的国家,同时具备多年的非英语国家教学经历,教学经验丰富且熟悉中国学员的学习习惯和思

维方式……”等描述。

2012年2月,原告马某、袁某报名参加该培训中心的英语培训课程,并支付了4万元的培训费用。

培训中心给两原告发放了听课证,两原告也听取了部分培训课程。

随着培训的深入以及与外籍教师交流的增多,两原告发现该培训中心的部分外籍教师并非来自母语为英语的国家,有的外籍教师虽来自英语为母语的国家,但仅是留学生或短期在华旅游的外国人。

两原告认为培训中心的行构成消费欺诈,严重侵害了原告的合法权益,同时认为培训费的收款单位为H学校,实际上课的培训中心和H学校的法定代表人系为同一人,因此两者构成借用银行账户关系,于是诉至法院,请求判令培训中心退还原告培训费4万元、赔偿原告4万元,即双倍赔偿原告损失8万元,H学校对前述债务承担连带责任。

被告培训中心辩称,其通过网站等宣传的外教来自母语为英语的国家,并非表示所有外教均来自母语为英语的国家,双方在合同中对此亦无任何约定,培训中心不存在虚假宣传和欺诈的问题。

被告H学校辩称,两被告之间并非借用银行帐户关系。两原告的信用卡消费记录显示培训费收款单位为H学校,实系银联的工作失误所致。

两原告支付培训费时的银联商务单显示,两原告付费的商户为培训中心,两原告与培训中心之间的纠纷与H学校无关。

法院经审理认为,教师的资质条件是影响教育培训合同中接受服务一方当事人权益的重要因素。原告已举证证明其在培训中心接受教育培训时,K某等外教提供了教学服务,而K某并非来自母语为英语的国家。

根据《外国人在中国就业管理规定》相关规定,我国实行外国人就业许可制度,培训中心应当对K某等外教在我国具有教学资质承担

举证责任。

但培训中心的举证仅能证明B某等11人在我国具有教学资质,不能证明为原告实际提供培训服务的K某等外教亦具有教学资质,故应当承担举证不能的法律后果。

培训中心辩称其宣称的“外教来自母语为英语的国家”并非指所有外教均来自母语为英语的国家,该抗辩意见并不符合普通人对“外教来自母语为英语的国家”的认知和理解,因此认定培训中心存在虚假宣传,其向原告提供教育培训服务具有欺诈行为,对于原告的赔偿请求予以支持。

原告与南京X培训中心系教育培训合同的双方当事人,原告向南京X培训中心交纳培训费时商户名称亦显示为南京X培训中心。即便南京X培训中心与南京H学校存在借用银行账户的行为,原告要求南京H学校对南京X培训中心的债务承担连带责任亦无法律依据。故原告对南京H学校的诉讼请求不予支持。

评析:

首先,我们来分析一下本案中欺诈行为的认定问题。

根据《最高人民法院关于贯彻执行<民法通则>若干问题的意见》的有关规定,欺诈行为应满足以下构成要件:

(1)行为为主观上存在欺诈故意;

(2)行为客观上具有虚构事实或隐瞒真相的欺诈行为;

(3)受害人的错误意思表示与欺诈行为之间有因果关系。

本案中,被告培训中心在网站上宣称“母语为英语的外教,……任教资格均通过严格审查,……外教来自美国、加拿大、澳大利亚、英国和新西兰等英语为母语的国家……”,二原告基于上述宣传与其签署了教育培训合同。

但事实上,被告培训中心为二原告提供教育培训服务的其中一位外教并非来自母语为英语的国家,且该外教与其他部分外教不具有我国所认可的教学资质,因此可以认定被告培训中心为销售其课程,采

用了虚构事实或隐瞒真相的行为,且主观上明显存在欺诈故意,二原告也正是基于培训中心的上述虚假宣传,与其签署了教育培训合同并接受其服务。

由此可见,被告培训中心的上述行为构成欺诈。

其次是关于法律责任问题。根据目前实施的《消费者权益保护法》第五十五条,经营者销售商品或者提供服务时欺诈消费者的,不仅要退还价款,而且要按照价款的三倍赔偿消费者的损失,若价款的三倍低于500元的,则要退还价款加上赔偿500元。

也就是说,在遭遇欺诈时,消费者可以要求“退一赔三”,这对经营者来说是不小的惩戒。

如今在教育培训市场竞争激烈的情况下,一些培训机构为了争取更多流量、获得更多学员,往往喜欢在官网或宣传材料中使用一些失实或夸大的表述,比如“外教老师均来自于母语为英语的国家”、“所聘外教全部具有TESOL国际认证证书”、“学完本课程,100%推荐就业”等。

上述广告宣传语中,有些带有绝对性的用语,比如“均”、“全部”、“100%”,这种表述通常会给培训机构带来较大的法律风险。

因为在这种表述下,即便绝大多数情形是真实的,但只要有一例不真实或超出表述的范围,就可能被认定为虚假宣传,从而构成欺诈。

当然,如果上述表述的确与事实相符,则完全可以放心大胆地使用。虽然本案中的被告的表述是“外教来自母语为英语的国家”,但常人必定会理解为“外教均来自母语为英语的国家”。

虽然这种失实或夸大的表述在短期内可能会给教育培训机构带来可观的销量,但假如被学员发现后向监管部门举报或去法院起诉,那么一旦被认定为欺诈,则可能面临行政处罚或“退一赔三”的责任,严重的甚至可能会招致学员的集体诉讼,致使公司声誉严重受损,并遭受巨大的经济损失。

因此建议教育培训机构在进行市场推广或宣传时,应当遵守诚实信用原则,尽量少用绝对化用语。



上海浦蔚投资管理咨询有限公司
经股东会决议即日起注销,特此公告
上海路飞商务咨询有限公司
股东决定即日起注销,特此公告
上海恒频装饰工程有限公司
资人决定即日起注销,特此公告
上海浩钊机械设备有限公司
股东会决议即日起注销,特此公告
上海墨陶服饰有限公司
股东会决议即日起注销,特此公告
上海开航信息技术有限公司
会决议即日起注销,特此公告
上海华洪农副产品产销专业合作社
社会信用代码:933101205574627550
社员大会决议即日起注销,特此公告
上海智岑贸易有限公司
号:310114001648708,经股东会决
议即日起注销,特此公告
荷嘉电子科技(上海)有限公司
信用代码:913101203987330005,
经股东决定即日起注销,特此公告
上海水鑫影视广告有限公司
册号:310114001601139,经股东
决议即日起注销,特此公告
上海启彩贸易有限公司统一社会
信用代码:91310120572655598C,
经股东会决议即日起注销,特此公
告
上海桂鸣医疗器械有限公司统一
社会信用代码:913101100576383044,
经股东会决议即日起注销,特此公
告
上海庆焕劳务服务有限公司统一
社会信用代码:91310116MA1JA6998W,
经股东会决议即日起注销,特此公
告
上海士奎贸易有限公司注册
号:310114002047451,经股东会决
议即日起注销,特此公告
上海唐梅建筑装饰有限公司统一
社会信用代码:913101163243550511,
经股东会决定即日起注销,特此公
告
上海志盛木门有限公司统一社会
信用代码:913101203122220694W,
经股东会决议即日起注销,特此公
告
上海利贤实业有限公司统一社会
信用代码:91310120729349514W,
经股东会决议即日起注销,特此公
告
上海耀井窑炉工程有限公司统一
社会信用代码:91310104066034836K,
经股东会决议即日起注销,特此公
告
上海三超文化传媒有限公司统一
社会信用代码:91310120MA1HNTBWON,
经股东会决定即日起注销,特此公
告
上海晏琼贸易有限公司统一社会
信用代码:91310116324368645U,
经股东会决议即日起注销,特此公
告
上海铭信企业管理中心统一社会
信用代码:913101153208367718,
经股东会决议即日起注销,特此公
告
上海三五金机械有限公司统一
社会信用代码:91310115669440139Y,
经股东会决议即日起注销,特此公
告
上海健舟粮油机械有限公司统一
社会信用代码:91310107631477542G,
经股东会决议即日起注销,特此公
告
上海旭梵文化传播有限公司统
册号:310116003163514,经股东
决定即日起注销,特此公告
上海典拓建筑材料有限公司统一
社会信用代码:91310115MA1H9HEM9F,
经股东决定即日起注销,特此公告
上海苏藏实业有限公司注册
号:310113000929615,经股东会决
议即日起注销,特此公告
上海今海食品有限公司统一社会
信用代码:913101135618645620A,
经股东会决议即日起注销,特此公
告
上海真美妇科医院有限公司统
社会信用代码:9131011077577946XD,
经股东会决议即日起注销,特此公
告
上海驰丞商务咨询有限公司统一
社会信用代码:91310113MA1GLKNN7U,
经股东会决议即日起注销,特此公
告
上海泰缘足部保健有限公司统一
社会信用代码:91310115051288550P,
经股东会决议即日起注销,特此公
告
上海多昌生物科技有限公司统一
社会信用代码:91310114067805874U,
经股东会决议即日起注销,特此公
告
上海迦黄环保科技有限公司统
册号:310120002729048,经股东
决议即日起注销,特此公告
上海诺延食品有限公司统一社会
信用代码:913101109324570149T,
经股东决定即日起注销,特此公告
上海熊大贸易有限公司统一社会
信用代码:91310116332536506A,
经股东会决议即日起注销,特此公
告
上海湘玉高分子材料有限公司统
社会信用代码:913101153208367718,
经股东会决议解散,并已完成清算组
请债权人自本公告刊登之日起45日
内向本公司清算组申报债权,特此公
告
上海申发贸易有限公司经股东
决定解散,并已完成清算组。请向
债权人自本公告刊登之日起45日
内向本公司清算组申报债权,特此公
告
上海飞越包装材料有限公司经
股东会决议解散,并已完成清算组。请
债权人自本公告刊登之日起45日
内向本公司清算组申报债权,特此公
告
上海付佳机械配件有限公司经
股东会决议解散,并已完成清算组。请
债权人自本公告刊登之日起45日
内向本公司清算组申报债权,特此公
告
上海尧升医疗科技有限公司经
股东会决议解散,并已完成清算组。请
债权人自本公告刊登之日起45日
内向本公司清算组申报债权,特此公
告
上海路基软件有限公司31011
4208158经股东会决议注销,特告
上海叶融网络技术有限公司913101
1230139359X经股东会决议注销,特
告
上海东方网点新乐店有限公司统
社会信用代码:91011574160756U,
经股东会决议即日起注销,特此公
告
上海嘉喜电子科技有限公司
东决定解散,并已完成清算组。请
债权人自本公告刊登之日起45日
内向本公司清算组申报债权,特此公
告
上海缙晋实业有限公司经股东
决定解散,并已完成清算组。请
债权人自本公告刊登之日起45日
内向本公司清算组申报债权,特此公
告
上海坎非信息科技有限公司经
东决定解散,并已完成清算组。请
债权人自本公告刊登之日起45日
内向本公司清算组申报债权,特此公
告
上海昂舍交通电子科技有限公司
经股东会决议解散,并已完成清算组。
请债权人自本公告刊登之日起45日
内向本公司清算组申报债权,特此公
告
上海虹馨乐园文化传播有限公司
经股东决定解散,并已完成清算组。
请债权人自本公告刊登之日起45日
内向本公司清算组申报债权,特此公
告
上海悦群文化传媒有限公司经
东决定解散,并已完成清算组。请
债权人自本公告刊登之日起45日
内向本公司清算组申报债权,特此公
告
上海纯华实业有限公司经股东
决定解散,并已完成清算组。请
债权人自本公告刊登之日起45日
内向本公司清算组申报债权,特此公
告
上海青夏商贸有限公司经股东
决定解散,并已完成清算组。请
债权人自本公告刊登之日起45日
内向本公司清算组申报债权,特此公
告
陆宽 遗失注销减资登报
传媒 021-59741361
13764257378(微信同号)