

又到一年一度的“省考季”，当赶考大军正抓紧复习时，市民小华向本报网事悉心办栏目反映了他遇到的烦心事。

今年3月，小华报名了中公教育的“协议班”，按照协议，考试没通过可以退款。他申请了退款。可眼下已过了退款时间，却迟迟没有下文。对此，小江观察员进行了走访调查。

培训机构“不过包退”兑现难 维权咋还要跑到“千里之外”？



扫码看视频

求助

“包退”的学费迟迟没拿到

小华介绍，今年3月，他想要报考社工，做这方面培训的机构比较少，中公教育正好有相关课程，他就在网上报名了中公教育的社区工作者招聘（含写作）——笔面协议班，费用是6380元。当时，机构承诺“不过包退”，没有被录取可以退还4380元培训费用，符合退费条件后30-45个工作日内，甲方将把退款支付到乙方提供的银行账户。

上完网课的小华参加了社工考试，考试结果出来的当天，发现自己没有考过的他当即发起了退款申请。但是，等待了45个工作日，小华的银行卡上依然“空空如也”。没有收到退款的小华拨通了中公教育的客服热线。“客服的态度和报名咨询时可以说是天差地别，一直让我耐心等待，但具体要等到什么时候，无法给出明确消息。”小华说，又等待了一些日子，要联系上人都变得很困难，常常是连续拨打多次才能打通一次客服电话，即便打通了，也是这套统一回复。

小华还了解到，遇到与他同样情况的人还不少，全国一些地方也有中公教育退费难的投诉，他担心自己剩余的款项是否能退到了？

难题

维权还要去北京打官司

记者在网络上搜索“中公教育”词条发现，近期有不少都是学员退费难，或是地方主管部门约谈的消息。在“黑猫投诉”平台上以“中公教育退费”为关键词搜索，投诉数量高达1.8万多条，多是表示“退费难、退费慢”的。

翻看小华提供的电子合同，记者注意到，如果小华最终选择走法律程序，他需要去中公教育北京公司所在地的法院起诉才行，“要跑到北京去打官司，来回肯定不止一次，这维权成本也太高了！”

小华表示，他曾在多个平台进行投诉，但最终都没了下文：“打北京的消费者热线，转到了中公教育热线；海淀区教委的回复是帮助催款，他们没有执法权。”

部门：已收到多起求助 将督促机构退款

根据小华反映的情况，记者联系到梁溪区教育局，工作人员介绍，公考培训机构并不归教育部门管辖，且与小华发生纠纷的是中公教育北京公司，管辖权不在无锡。在

接到求助后，他们已经与中公教育无锡分公司沟通退款事宜，另外他们在近期也接到了不少关于中公教育退费难的求助。该工作人员表示，对于小华等人遭遇退款难的情

况，他们将督促中公教育退款，“据我们向中公教育无锡分公司了解到的情况，他们每个月都有退款，但是总公司每个月给予分公司的额度是有限的，只能分批、逐次退款。”

回应：退费学员数量多 按计划有序退款



中公教育一方又是什么态度呢？记者拨打了小华签订的协议中所写的退费联系电话，发现已经变成了空号。记者又拨打了中公教育官

网上留下的江苏中公教育（总部）和无锡中公教育的多个联系电话，不是无人接听就是已经成为空号，皆无法联系到人。

最后，记者来到了协议上的退费联系地址——位于梁溪区茂业时代广场的中公教育门店，现场负责人告诉记者，无论学员是在无锡报名，还是和总部直接签订协议，退费打款都由总部安排，不经过地方机构。根据该负责人提供的电话，记者联系到了中公教育北京总部的工作人员。“中公教育是上市公司，不可能存在不退的情况，只是时间早晚”，该工作人员解释，受疫情影响，

很多考试延期，都集中在了三季度，导致退费的学员一下子数量较多，退费排期也出现了一些问题，公司目前正在积极解决。据介绍，11月8日，中公教育发布公告，中公教育科技股份有限公司控股股东拟筹集资金向公司全资子公司北京中公教育科技有限公司提供总额不超过人民币10亿元的无息、无担保借款，用于支持公司经营发展。

工作人员对于延期退费一事表达了歉意，表示接下来将按照退款计划有序退款。经过查询，小华的退款时间在12月份，如果到时需要提供相关材料，他们会与小华联系。

提醒：签合同注意“管辖”和“主体”

本来以为有了一纸合同就能作为保障，怎么到了维权的时候就“阻力重重”了呢？对于小华这种情况，锡山法院诉讼服务中心副主任柯菲菲分析，很多消费者在签订合同时不会注意到发生纠纷后的管辖地，虽然当前法院可以跨域立案，但开庭的时候还是需要去合同约定的地点，这就大大增加了维权成本。由于合同是双方自愿签订的，因此这类纠纷的最终结果往往只能按照合同解决，甚至有的消费者因为涉事金额不是很高，就只能吃“哑巴亏”。

此前，锡山法院对多家提供线上服务的公司的电子合同进行了调查，发现有的商家虽然服务遍布全国，但却将纠纷的管辖地设在总公司所在地；有的则比较“良心”，如果发生纠纷，可以在合同签订地或履行地的法院起诉。柯菲菲建议，在签订电子合同时，一定要看清条款再签字：“不然等到发生纠纷时，维权起来会非常麻烦。提供相同服务的公司并非一家，消费者可以多走几家对比一下条款再进行定夺。”

线上签订合同还要注意合同的主

体，简而言之，就是看清楚合同是跟谁签的。柯菲菲提到，在锡山法院审理的一起案子中，消费者向锡山区某经销商购买了一辆车，通过APP签了合同、付了款，后来发生纠纷才发现，合同是与广东一家公司签的，钱也是付给了对方，根据协议起诉要去广东才行。类似这样与分公司谈、和总公司签合同的情况其实并不少见，因此消费者在签订合同时对于一些争议条款一定要慎之又慎。不过柯菲菲也表示，无论如何，消费者都不需害怕，要敢于拿起法律武器保护自己。



别让“高门槛”成为维权“拦路虎”

小江手记

随着社会发展，应运而生的电子合同在提供便利的同时，各种格式条款也在无形中提高了消费者的维权成本。前有某品牌的共享单车退款难，后有消费者网购怀疑买到假货，一投诉商家就将商品下架了事。像小华遇到的情况，去北京维权的花销可能就要超过他退款的金额，更不要说其中还需要花费大量时间和精力。

日常消费中产生纠纷在所难免，因此双方才需要在合同中约定好争议的解决方案，但有的商家却绞尽脑汁在合同中“挖坑”，就为了提高消费者的维权成本，这种到被告所在地打官司就是一种比较典型的方式。因为这种合同是商家的格式条款，对消费者来说往往只有

两个选择：要么签，要么走。而类似条款是否属于“霸王条款”也尚有争议，往往诉诸法律后，消费者的权益依然难以得到有效保障。

在网上查询后发现，此前也有法院认定合同中的管辖条款无效、消费者可在家门口起诉的案例。因此，对于此类“管辖条款”如何从法律上加以限制，是值得探讨的问题。

此外，消费者本身也需要增强法律意识，不能因为怕麻烦、懒得看，就稀里糊涂签下大名，等到纠纷出现才大呼“上当”。同时，作为消费者“娘家人”的消协也应当积极行动，为消费者撑腰，这种抬高维权门槛的格式条款侵害了众多不特定消费者的合法权益，消协可以约谈相关商家，在约谈无果的情况下，也可提起公益诉讼，维护消费领域的公共利益。

（晚报记者 予之 甄泽）