

# 无锡首例—— 培训机构注销 剩下费用“一键退”

本报讯(晚报记者 甄泽) 培训机构注销,为啥有人能“一键退费”?日前,记者从江南公证处了解到,惠山区一家校外培训机构注销后,有消费者通过预付费资金监管服务平台成功退还剩余费用。这在无锡尚属首次,也为公证参与预付费监管提供了经验。

今年5月中旬,惠山区一家校外培训机构注销,涉及140名学生的课程费用问题。据介绍,学生没上完的课程要么选择去其他校区继续上,要么退还剩余学费,但所购课程必须按照原价重新计算。“其他校区离家远,退费不计算报名时的优惠,两种方案我都不能接受。”一名消费者表示,好在她当初报名时是通过惠山区艺体类校外培训资金监管平台交费的,因此她选择在平台上发起退款申请,大约一周后,剩余学费便退回到了她的账户上。记者了解到,共有4名学生8个订单通过监管平台进行交费,受监管资金为23560元,剩余费用目前均已退回。

据介绍,去年3月,惠山区文体

旅游局联合无锡仲裁委员会、无锡市江南公证处,上线艺体类校外培训机构预收费资金监管平台。平台分为家长、机构、教师、监管四大端口,采用“银行托管+提存公证+退费仲裁”线上监管模式,“如果学、教双方发生纠纷、协商无果,可在平台申请‘一键处理’,实现退费处理迅速高效。”

“简单来说,家长付费时,费用不再直接进入培训机构的账户,而是先存入公证处的提存账户。公证处对培训过程进行监督,确认机构履行合同义务后,这笔资金才会转入培训机构的账户。”江南公证处主任吴志波介绍,家长可以在平台上选课、交费、一课一销,监管部门专户核算、分期拨付等,公证处对资金进行提存监管。在这种模式下,会将电子合同、培训过程中的有关视频在区块链上存证,家长中途不想上课,或是培训机构“跑路”,都能“一键退费”;如果最终发生纠纷,存在区块链上的资料可以作为证据,由仲裁委介入快速解决争议。

## 延伸调查

### 140名学生,为何只有4人通过平台交费?

#### 试点: 交的培训费由专门账户“托管”

近年来,培训机构、健身房“跑路”的情况并不少见,远一些的如今年年初,无锡半球健身多家门店突然关门歇业;近一些的就最近,5KM舞蹈工作室疑似“跑路”的消息也闹得沸沸扬扬。预付费模式下,消费者把未来的消费在当下一次性支付,企业往往会利用这些资金开新的连锁店或者日常运营。企业如果经营不善或者过度扩张,就很容易导致资金链断裂而被迫停业。而消费者因为信息不对称,往往在企业“跑路”后才知晓这一情况,只能被动维权。

#### 难点: 绕过监管平台的现象并不少见

采访中,记者注意到其中一个数据,惠山区这家培训机构注销后,涉及的140名学生费用问题,共计35万元,但仅有4名学生家长是通过平台完成交费的,金额为2.3万多元,其余136名学生依然采用线下付款的方式,最终这些学生中有65人选择分流到其他校区继续上课,另外71人等待分批退费。

这是为何呢?相关负责人表示,在预收费

#### 探索: 推出“白灰黑”名单动态调整制度

对此,惠山区专门出台《艺体类校外培训机构“白灰黑”名单动态调整制度》,“白灰黑”名单根据日常监管情况动态更新,并及时向社会公布。对基本符合和不符合要求的名单,区文体旅游局会及时联系培训机构负责人,了解机构经营现状,并督促其及时处理反馈意见。

根据标准,机构需要取得艺术、体育类校外培训机构审核意见书;严格落实安全生产主体责任,无重大安全隐患;使用惠山区艺体类校外

针对校外培训机构,2022年6月,江南公证处、无锡仲裁委、无锡农商行在全省率先试点“公证提存+仲裁+科技赋能”新模式,对预付费进行监管服务。“此次这家机构只是注销,即使是关门‘跑路’,平台上的资金也能得到保障。”该平台无锡地区负责人介绍,消费者预付的费用是放在公证处的提存账户上的,学生先上课后付费,由银行进行划拨,未用完的钱能够切实得到保障。

资金监管平台运营过程中,他们也发现了这个问题。“有的培训机构给予家长更多优惠,要求不在平台付款,很多家长图便宜便同意了。”该负责人表示,对于此种情况,平台是难以监管到的。

吴志波也提到了这一问题,虽然按照要求,校外培训机构必须接入平台,接受监管,但在实际操作中,缺乏强而有力的制度和措施,因此绕过监管平台的现象依然多见。

培训机构资金监管平台收费,或家长签订《放弃使用校外培训机构资金监管平台交费声明》。同时满足这三点,才能列入“白名单”。截至目前,经与机构负责人对接沟通,基本符合以及不符合纳入监管平台的培训机构正积极申请纳入全流程监管,整改后符合要求的机构将动态调整为“白名单”。目前,全区艺体类校外培训机构纳入平台的“白名单”为103家,即将升级为“白名单”的有55家。

# 预付费

## 多知道点

### 预付费消费将迎新规

6月6日,最高法就《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(征求意见稿)》,向社会公开征求意见。在这份征求意见稿中,还明确了名义经营者、商业特许经营体系内企业、商场场地出租者、清算义务人和帮助逃债人等都可能对消费者的损失承担民事责任。即商家“跑路”,消费者也可以请求房东、“职业闭店人”等主体赔偿损失,这就要求商场等场地出租者在选择商家时必须谨慎对待,否则就有可能对消费者未消费部分款项承担连带支付责任。征求意见稿截止日期为2024年6月20日。

7月1日即将实施的《消费者权益保护法实施条例》里重点强化了预付费消费活动中的经营者义务,其中明确规定:经营者以收取预付款方式提供商品或者服务的,应当与消费者订立书面合同,约定商品或者服务的具体内容、价款或者费用、预付款退还方式、违约责任等事项;经营者未按照约定提供商品或者服务的,应当按照消费者的要求履行约定或者退还预付款;经营者决定停业或者迁移服务场所的,应当提前告知消费者,继续履行义务或者退还未消费的预付款余额。同时还为预付式消费设立了专门的罚则,明确相关的违法行为由各有关行政部门进行处罚。



↑ 资金监管平台界面。

↓ 2022年6月1日,第一笔接受监管的费用进入了江南公证处的提存账户。



## 小江手记

目前全市纳入监管平台的机构有650多家,不过吴志波坦言,这个覆盖面并不广,他认为,以公证提存的方式对预付费进行监管其实大有可为:“不只校外培训机构,健身房、美容美发等预付费纠纷领域都可以纳入到这个模式中来。”

对于预付费的监管,不仅无锡,全国多地都在积极探索解决方式,如北京市石景山区作为全国首个试点,搭建的预付式消费信用监管和服务平台,将预付式消费频繁的教育、餐饮、美容美发等行业纳入重点监管,对开展预付式消费的企业全部采取专用存款账户管理。上海则将健身房也纳入了监管中来。

监管模式的创新与完善是第一步,更重要的是执行与落实。同时,广大消费者应当提高警惕,增强自我保护意识,在享受预付式消费带来的便利时,不忘维护自己的合法权益。

(甄泽)