

无证办学 交钱容易退钱难 管管在线教育这匹“脱缰野马”

►去年10月,在线培训机构上海理优教育科技有限公司(以下简称“理优教育”)宣布停课停运。这一消息,让已经提前预付一年甚至三年学费的家长慌了神儿。他们通过向消费者协会投诉、媒体曝光等多种渠道维权,但问题依然没有彻底解决。据悉,理优教育有学员6000余人,应退学费超过千万元。

►事件的曝光,引发网友对在线教育机构的讨论。随着“互联网+知识经济”模式的兴起,人们在利用互联网平台便利缴费学习的同时,在线教育机构应该具备哪些资质、预付学费的资金由谁监管、出现问题后消费者应该如何维权等都成为热点问题。

培训机构无资质办学、教师无证上岗

所谓“在线教育”也称为“远程教育”,是指依靠网络为介质的教学方式。相较于线下的培训机构,在线培训机构的价格也比较优惠,成为很多在校学生、上班族学习提高的重要途径。

凭借便利性和价格优势,在线教育机构吸引了大量学员,机构的数量也迅速增长。然而,在线教育行业蓬勃发展的同时,部分在线教育机构教学质量不高、教师无证上岗、培训机构无资质办学等问题也逐渐凸显。

广州的曾女士给孩子报了一个名为“初三数学培优班”的课程,根据网络上的介绍:任课老师毕业于北京大学,教过的学员不少考上了重点大学。“但是实际讲课的内容超纲,孩子听不懂。课后在线提问,要么不回答,要么回答生硬,说不清楚解题的思路。”曾女士反映,培训机构是否将教师资格证作为授课老师任职的必备条件不得而知,家长无法判定老师是否具有任教资格。

和曾女士有相同情况的还有北京某高校的研二学生李玲(化名)。想要通过英语雅思考试的李玲,在对比多家机构后,选择了某家不太知名的在线教育机构的在线学习课程。

“因为当时承诺可以一个月内速成,每次课程大概只有100多元,觉得划算就报了。”原本以为捡到便宜的李玲,在上过多次课程后发现,之前的承诺多为空头支票,所谓的“定期测试”“根据学员时间安排上课”根本做不到。每次上课的教师也不一样。更可怕的是,对于雅思考试历年的真题,授课老师讲起来都磕磕绊绊,教学水平可想而知。对于教师的任教资格,李玲心里有一个大大的问号。

“线下培训机构的广告宣传中已有不少水分,更不用说在线教育了。所谓的名师又有几个是真的呢?”在某知名教育机构任教的徐华

(化名)说,她刚应聘到教育机构教英语时,简介就被写成工作五年、经验丰富的优秀教师,“我当时刚毕业,哪儿有什么教学经验?”徐华表示,这些说辞都是为了吸引家长放心地把孩子送到这里上课。

中国人民大学金融科技与互联网安全研究中心主任杨东表示,当前,学员和在线教育机构之间存在信息不对称的情况。“不少在线教育机构并没有其宣传的那么强大,甚至用虚假宣传欺骗、误导消费者。而在鱼龙混杂的市场里,消费者很难有效甄别。”

除了教学质量参差不齐、教师是否持证上岗被质疑外,在线教育机构是否有办学资格也是消费者关心的重点。

此次陷入“跑路”风口的理优教育,2014年在上海闵行区登记成立,公司对外宣称主打小初高学生在线“一对一”培训。但据国家企业信用信息公示系统显示,理优教育的经营范围为教育科技、计算机科技领域内的技术开发、技术咨询、技术服务、电子商务等,并无教育培训相关字样。闵行区教育局也表示,从未给理优教育办理过办学许可证。也就是说,理优教育并没有办学资格。

中国消费者协会专家委员会委员邱宝昌指出:“一般情况下,只要法律没有禁止,企业可以经营各种项目。但是,学校教育和培训比较特殊,需要经过行政批准,否则无权经营。”

多位教育培训行业内部人士透露,按理说,学员肯定希望在线教育机构拥有办学许可证,这样更加正规,但是,有实体教学场所的线下教育机构办理证件审核都比较严格,在法律没有对在线教育办学资质有明确规定之前,不少人便钻了法律漏洞,只在工商部门注册了营业执照,“这样可以省去很多手续。”

无法退还的巨额学费预付款

教学质量、办学资质不能让人满意,有些线上培训机构在资金链断裂后选择“跑路”,学费无法退还更成了家长的心病。

此前有媒体报道,家住陕西的方女士,给上初中的孩子购买了2万元的理优教育课程,孩子觉得课程还不错,在理优教育老师的极力推销下,方女士又购买了7.6万余元的课时,“这些课程都可以让孩子学到高中了”。现在理优教育停运,方女士购买的课时还有8万元未消费,这笔钱如何要回,让她头痛不已。

无独有偶,就在去年8月,上海乐知网络科技有限公司发出破产并停止授课通知,对于学员应退学费,公司没有给出明确回复。不到两个月后,“学霸1对1”在线培训机构也突然停运,数千名学员和家长走上维权之路,涉及资金达2000万元。

据了解,包括理优教育在内,不少在线教育机构推行预付款收费模式。有学员为了课时越多越便宜而直接预交三年费用,也有按学员所在的年级,预交一年的,最短的都预交了一个学期或者某个学习阶段的培训费用。动辄上万元的学费很常见。超前收取这么多课时费用,在线培训机构的做法是否符合规定?

《国务院办公厅关于规范校外培训机构发展的意见》明确要求,校外培训机构要严格执行国家关于财务与资产管理的规定,收费时段与教学安排应协调一致,不得一次性收取时间跨度超过3个月的费用,但并未指明线上培训机构也应该受此约束。

在杨东看来,在线教育机构也属于校外培训机构,理论上也应受此约束,让家长提前预付一至三年学费的做法是违规的。

超前收取学费违规,随意支配学员的预付费用也被人诟病。在理优教育贴出的停运通知中显示,其与上海淘米网络科技有限公司产生民事纠纷,公司账户1000万余元被冻结,导致资金链断裂。也就是说,冻结的资金可能包含学员的学费。

为了避免机构本身出现问题,导致学员权益无法保障,杨东建议,在线教育机构开设专门的学费专用账户,对预收学费进行管理,并按照规定向监管部门缴存保障金,专款专用。

交钱容易退钱难 学员维权困难重重

从理优教育发出停课停运通知的那天起,消费者就走上了维权之路,但究竟该找谁维权,不少学生家长并不清楚。

“从民事层面来讲,交费的学员应该向收取了他们学费却无法履行上课义务的培训机构、法人维权,这是法律明确规定的。”邱宝昌表示,如果培训机构的责任人“跑路”、找不到,就需要到相关的行政部门投诉或到公安部门报案。

“如果是不能提供正常的课程,可以向消费者保护协会、市场监督管理部门投诉。如果在线培训机构涉嫌非法集资或者诈骗,要向公安机关报案。”邱宝昌进一步指出,如果上述都不能发挥作用,可以在收集好相关证据,包括和培训机构签订的合同、支付的费用凭证、接受教育的次数等凭据后,向法院提起诉讼。

“但诉讼的效果不一定乐观。即使法院判决消费者胜诉,对方没有偿还能力,依然无法弥补损失。”邱宝昌建议,在提起法律诉讼的时候,除了把在线培训机构作为第一被告,也可以把法人、机构主要负责人同样列为被告,“这样的话,更有利于保护学员的权益。”

在已经宣布停运的在线培训机构中,不少和百度“有钱花”、富盛分云、各银行的信用卡等贷款平台有合作。培训机构的推销人员,在看到学员或者学员家长对课时费心存忧虑之时,极力推销信用卡分期付款上课。而培训机构出现问题后,不少学员仍需要向贷款平台偿还资金。有人因为停止偿还,还被加入了征信黑名单。

据了解,在理优教育“跑路”后,相关贷款机构给出了积极回应。部分购买理优教育课程的家长,已经收到了富盛分云终止贷款学费服务的短信提醒。通过建行、招行信用卡贷款付学费的家长也正在和银行协商,希望停止签订的分期贷款协议。百度“有钱花”也表示,将为家长办理退贷款服务。但是全额付款的学员家长,何时能成功追讨回学费,还未有答案。

(下转A11版)

中国华融资产管理股份有限公司河南省分公司资产处置公告					
中国华融资产管理股份有限公司河南省分公司拟对持有的信阳宏润冷冻加工有限公司债权资产进行处置,现将有关情况公告如下:					
一、资产及数量					
对我方拥有的信阳宏润冷冻加工有限公司债权资产进行转让。截至利息计算截至日(详见下表), 债权债务情况如下表: 单位:万元					
贷款行	债务人名称	本息合计	本金	利息	利息计算截至日
工商银行	信阳宏润冷冻加工有限公司	1498.89	1497.65	1.24	2016.9.9
		4685.65	4212.26	473.39	2018.4.20
农发行					
合计		6184.54	5709.91	474.63	
注: 利息计算截至日后的利息、罚息、复利等依据相关借款合同、生效法律文书及法律规定等计算。主债务人和担保人(从债务人)应支付给中国华融资产管理股份有限公司河南省分公司的收益、费用等按相关合同协议及法律法规的规定计算, 上述不良债权项下的权利义务一并转让。					
二、交易条件					
投资者信誉好, 有付款能力, 能承担购买债权所带来的风险, 交易资金来源合法。					
三、投资人要求					
国内依法注册的企业法人或符合国家规定的自然人及其他主体, 且以下人员不得购买: 国家公务员、金融监管机构工作人员、政法干警、资产管理公司工作人员、国有企业债务人管理层以及参与资产处置的律师、会计师、评估师等中介机构人员等关联人。					
四、其他 本公告有效期自2019年3月22日至2019年4月11日, 公告期内受理该资产处置有关异议和咨询。					
五、联系方式					
中国华融资产管理股份有限公司河南省分公司 地址: 河南省郑州市西大街136号 邮编: 450000					
联系人: 孙先生、李女士 联系电话: 0371-55619131、0371-55619127 传真: 0371-55619100					
受理排斥、阻挠征询或异议的举报电话: 赵先生0371-55619172					
中国华融资产管理股份有限公司河南省分公司					
二〇一九年三月二十二日					