

合同陷阱、霸王条款……

培训机构为何频频“爆雷”

没有一点防备，近日，一家位于北京市海淀区的灰姑娘舞蹈机构门店忽然关闭，一些学员家长围在门前，其中一位家长表示，自己刚刚交了两万余元学费。而这家机构负责人只在家长群中留下一份文件和一句“抱歉，确实太突然”。

紧张之下，一位在灰姑娘舞蹈其他校区的学生家长马上选择退费，唯恐陷入更大的危机。

而前段时间的韦博英语培训机构多家门店倒闭，更是引发了不少家长的投诉与维权，记者了解到，仅上海一地，12345信访渠道就收到来自韦博英语学生家长的7500余封投诉。近日，一些原韦博学生被别的培训机构分流。但是，依然有一部分学生和家長没有得到相应保障。不少家长形容，这叫“爆雷”。为什么培训机构会出现“爆雷”现象？为什么“爆雷”之后家长们往往无法挽回损失？培训机构的合同里还有哪些陷阱？记者进行了深入采访。

培训机构的问题连锁反应

往往是最后时刻，孩子和家长才能得到准确消息，甚至带着孩子来上课才发现人去楼空。“没有心理准备”，是培训机构忽然关闭时，学生和家长的反应。

韦博英语出现问题的前夕，上海某高校大三学生小裴花费5万元报名了120小时雅思课程，但并没有通过任何评估和入学测试，工作人员直接给出了评估成绩，并基于此为她选择老师。事后，小裴认为，也许那时，机构的人员和教师就已经严重不足了。

记者还采访到北京市西城区的一位小学生家长张女士，她为女儿选择英语培训机构的时候，那家机构要求她先交钱“等班”，“满8人以上才能开班，然而两个月了，我们左等右等都等不到开班的消息。”她感觉到异样，想要退费，却被工作人员苦苦相劝，看张女士态度坚决，工作人员开始改口，要求她带着孩子听一节课再做决定。她越发狐疑，“感觉就是在拖延时间”。她最终通过“投诉”成功退费了，不久，果然看到那家机构关门结业的消息。

在培训市场火热的今天，为什么培训机构倒闭却成了让家长学生措手不及的事呢？上海教科院民办教育研究所所长董圣足告诉记者，这是“泡沫破裂”的原因。“这涉及老百姓‘钱袋子’的问题，有的培训机构希望通过业绩的快速增长，吸引或者拉拢社会资金，比如私募基金，英文叫PE的进入。但是更多的是风险投资，英文叫VC，他们利用这些资金再去开店、再提高业绩，滚雪球式的投资、扩



资料图片来自网络

张甚至上市。因此，他们会想办法提前收取学费，尽管目前明文规定不许提前三个月收费，但是他们改换名目，以“课时费”等方式继续收费，提前一年、两年、三年预收。韦博英语就是如此，有一位家长，一次性交了68万元学费。”

虽然预收了学费，但实际上的业务并没有发生，从财务报表上来说，本来应该是“负债”，但是，董圣足告诉记者，有一些疯狂的培训机构会通过做假账的方式，把这部分业务做成“近期收入”，这样，公司财报会呈现虚假繁荣，出现百分之二百的回报率，这样会进一步刺激私募基金认购股权。

于是，股权不断溢价，初始股东财富不断膨胀，就不断有扩张的冲动。“但是这种增长是有极限的，培训机构实际的增收还是来自家长的学费，一旦家长不再付款或者市场出现同类型更优质的培训机构吸引注意，泡沫很容易就会破掉。”董圣足告诉记者。

就像多米诺骨牌一样，一个环节出问题，一副牌就都会倒掉，家长不再续费、风投就不会跟进，机构把钱都投入到前期的人力资本、店面投入上，很快就会资不抵债。

上海新航道进修学校负责人邓碧云认为，还有一部分原因是“在线教育和人工智能AI教育的发展导致的市场迭代”。“由于市场环境的改变，场租成本、招生成本、教学成本、服务成本均上升，导致运营压力变大。同时，由于客户需求的变化，比如这次韦博英语事件，80%以上的业务来自成人英语，但是随着在线教育和人工智能AI的发展，很多成年人把英语学习转移到了线上，压缩了线下培训的空间。三是由于教育主管部门对培训机

构的管理越来越高标准要求，在一定程度上也提高了机构的运营成本。”

合同中的陷阱和霸王条款

遇到培训机构倒闭，家长该如何做？很多家长表示，往往求助无门。因为培训机构不属于“公共服务”的覆盖范围，因此，有的家长去消费者协会投诉，有的家长通过工商部门、信访渠道反映问题。为什么难以维权？合同中有哪些陷阱？

北京市西城区最终要回损失的张女士从合同中发现了这样一个陷阱，“一旦正式听课，哪怕只听一节，也只能退费用的百分之六十，我想这就是机构看我坚持退费，苦劝我听一节课再走的真实原因。”张女士告诉记者。

记者在调查中发现，这是不少机构的“制式合同”，很多机构的说法大同小异。记者走访了包括“迪士尼英语”“易贝乐英语”“新东方英语”等5家市面上比较知名的培训机构，只有一家机构标明“按课时退费”，剩余4家都是“上第一节课后只能退费百分之六十”。北京市丰台区中级人民法院法官李冬冬告诉记者，这样的合同属于“霸王条款”，学生家长可以拿起法律武器维权。

除了事后维权之外，如果孩子在培训机构学习，专家建议，一定不要相信“相关套路”，比如“预收学费返奖学金”“预收学费返大量课时”等等。

董圣足表示，有一些培训机构收学费像是“非法融资”一样，“比如提高单节学费，收据上写的是收三个月学费，免9个月学费，实际上由于提价，和一年的学费是相等的。或者提前收百分之八十第二季

度课时费、第三季度课时费，提前收百分之五十第四季度课时费等。家长在提前交钱的时候，你们有没有想过，也许这个机构第三季度已经破产了。”

“甚至有的机构恶意套现，因此家长们选择机构一定要多方考察，切忌盲目跟风，预收学费的套路不要相信，严格按照国家相关政策在培训机构缴费。”董圣足告诉记者。

同时，专家还提醒家长，缴费的时候要注意，要求现金交易的、要求转入个人账户的，或者在“表外操作”的，一定不能相信。

应规避资本无序进入教育培训行业

如何防止机构“爆雷”伤及家长，如何形成良好的社会生态？邓碧云举出上海市的相关规定，“目前部分地区如上海从2013年左右就开设了‘培训机构办学保障金’专用账户，规定培训机构年营收的10%要作为办学押金存入专用账户，在一定程度上会对家长有一定保护。”

这部分资金能保障多少学生家长的权益？邓碧云表示，“活跃用户可以消化百分之四十左右”。这意味着依然有六成学生家长有潜在风险，押金是不是应该再高一些，让覆盖面更广？邓碧云表示，营收的10%实际上已经不低于了，因为在北上广深地区，“正规培训业务的利润不到10%”。

专家认为，最重要的还是规避“资本无序进入教育培训行业”，“如果是真心实意办学的机构，一定不会出现这种很严重的危机。即使出现一些资金短缺，也是短期的紧张局面，不会发生一夜之间几十家、上百家机构同时倒掉的现象。这样的大规模轰然倒塌，背后都是资金管理的严重失控，盲目地扩张、冲动地‘圈地’才会出现恶性的财务危机。”董圣足告诉记者。

邓碧云希望，“培训机构的准入门槛能更高一些”。“希望政府对培训机构进行更多的办学指导，减少盲目野蛮生长。同时，能提高培训机构准入门槛，对于各类非法办学的机构应该更为严格的审查与整治。最后，可以引入客户评价体系，让更多的家长在选择时可以有好的参考。”

家长们则希望，课后“三点半”的公立学校服务内容能更多一些。“不要像现在一样仅仅看着孩子画画，或者给孩子放动画片。学校能用这个时间给孩子辅导一下作业，缓解家长的焦虑情绪，形成良好的生态，这样，课外培训市场将更理性。”张女士最后说。

据光明日报12月16日报道