

昆明市消費者協會 2018 年第 14 號消費提示

發佈日期：2018 年 10 月 10 日 來源：雲南省消費者協會

預付費參加教育培訓應注重事先約定退款情形

隨著各類教育培訓機構快速發展、遍地開花，各種消費糾紛也隨之而來，其中有不少是預付款退還問題，針對存在問題，昆明市消費者協會提示廣大消費者，報名參加教育培訓應選好培訓機構，預付款要注重事先約定，遇到消費糾紛要勇於積極維權。

一、選擇教育培訓機構應注重事前“四看”。一看“證件”，即辦學許可證、營業執照、教師資格證等證件是否齊全；二看招生簡章以及相關宣傳資料，並妥善保存，作為日後維權的依據；三看培訓實地，瞭解教學環境、管理和安全措施；四看課程，確認自己能否適應。消費者應注重選擇證照齊全、品牌過硬、口碑較好、師資雄厚、經營狀態穩定的教育培訓機構。

二、應詳細瞭解培訓內容再交費用。不要盲目被培訓機構的口頭宣傳所迷惑，要防止被虛假、誇大宣傳“忽悠”，應根據自身學習培訓需求，尤其家長應充分考慮教育機構提供的培訓是否適合自己的孩子，以及孩子是否能夠接受和堅持，再決定是否預付培訓費。

三、應注重事先約定退還預付費的情形和方式。預付費前應與培訓機構認真溝通，書面詳細約定退賠情形。針對培訓機構臨時加收費用、中途更換教師、搬離原址等情形，以及消費者個人因特殊原因不能再參加培訓、或因為不適應而不願意再繼續接受培訓等可能發生的情況，應注重雙方事先明確約定是否退還預付費、如何退還等。

四、應慎選“預付費”方式參加培訓。預付款消費作為一種新型的消費方式得到不少消費者的認可，但預付消費因為存在著付款環節和消費環節分離，使用週期長，消費者與經營者之間資訊不對稱等問題，一旦出現特殊情況，預付費用就難以追討，消費者的合法權益難以得到保障，因此，參加教育培訓也應慎選預付費方式，如需預付，儘量不要一次性預付大筆金額，多一些理性和事前防範，以避免發生不必要的消費糾紛。

昆明市消費者協會在此提示消費者，在參加教育機構培訓時遇到消費糾紛，應保留好相關證據，及時撥打 12315 電話或到相關部門投訴，維護自己的

合法權益。同時也呼籲相關教育培訓機構積極加強行業自律，自覺以誠信為本，主動承擔維護消費者合法權益的社會責任，讓消費者明明白白預付、放放心心培訓。