

钱交了课未上完线上培训机构失联

电子合同

维权难

□本报记者 吕占伟

随着互联网的发展和智能终端的普及,网络培训成为不少考证人的选择,由此引发的纠纷也越来越多。发生相关纠纷后,这事该由谁来管?消费者能否根据手中的电子合同维护自己的合法权益?市民王先生认为,就自己的遭遇而言,这条维权路充满了不确定性。



图片来自网络(图文无关)

市民遭遇:钱交了,课停了,线上培训机构失联了

事情还得从3年前说起。王先生说,自己当时做些小生意,忧患意识较强,考虑到艺不压身,就想考个健康管理师资格证备用。

据王先生回忆,2020年6月23日,他在卫东区建设路街道黄楝树社区家中上网时,通过百度搜索健康管理师相关信息,很快就弹出一个网页,王先生忘记当时自己是否填写了个人信息,但很快就有客服人员拨打了他的手机。

“客服人员自称是北京元典优视教育科技有限公司的工作人员,介绍他们公司主营健康管理师的培训和报考业务,问我是否感兴趣。”王先生说,很快两人加了微信,他按照对方提供的该公司相关注册信息,搜索到了比较完备的公司业务介绍,并通过对方在微信里发的二维码链接购买了培训课程,同时签署了一份电子合

同。然后,对方给王先生提供了一个“班主任老师”的微信号,称后续就交由“班主任老师”负责课程培训和报考事宜。

加上“班主任老师”的微信后,王先生被拉进了一个微信群,该群定期发送健康管理师培训的直播课程,王先生就这样上了几节培训课。其间,群里换了好几任“班主任老师”。2021年4月,他在群里咨询健康管理师的报考事宜,“班主任老师”告知他,“由于疫情的原因,报名时间一再延迟,名额也是紧着先交费的学员使用”,让他耐心等待。但接下来,线上培训课程停了。2022年12月,王先生再次咨询报考事宜时,发现该公司同他的线上联系人早已将他拉黑,客服电话也打不通了。

“几年间,我手机换了几部,相关微信聊天记录都没了。现在我手里只有一份打印的电子合同《网络培训服务协议书》

和当时的手机支付记录。”王先生说。

王先生提供的这份电子合同显示,甲方是北京元典优视教育科技有限公司,双方签订合同的日期是2020年6月23日。王先生当天的手机交易记录显示,他向“元典优视”支付了2580元。

电子合同还显示,王先生支付的2580元费用包括900元的代报名费和培训费及综合服务管理费。“约定的培训课时还没上完,健康管理师报考也没成功,想退款却联系不上涉事公司。回想‘班主任老师’频频更换,还把我的微信拉黑这些反常行为,我觉得他们就是在忽悠骗钱!”王先生十分愤怒。

“我报过警,警方不予受理。我不知道这事到底该谁管,实在没办法,我就拨打了平顶山晚报的热线电话4940000。”3月13日,王先生对记者说。

记者调查:爱企查平台显示“元典优视”退款纠纷不断

3月13日,记者上网查询北京元典优视教育科技有限公司的相关信息,在多个网页均查询到关于投诉该公司的内容,其中几名投诉人与王先生的遭遇极似。在“爱企查”平台,记者查到不少自2022年上半年至今有关该公司的民事纠纷案件信息,其中几例均涉及与王先生有类似遭遇的退款纠纷。

记者拨打该公司全国客服电话400-

860-6181,对方在电话中称该号码已变更为郑州一家企业的号码,与北京元典优视教育科技有限公司无关。随后,记者根据该公司“北京市朝阳区雷云路32号2号楼7层706”的地址信息致电北京市110指挥中心,从北京市公安局朝阳分局麦子店派出所获知,该地址信息与该公司并无关联,对方建议消费者向平顶山市警方报案。

记者致电市110指挥中心,被告知此事不属于本地警方受理范围,建议受害者拨打12348法律服务热线向市司法局请求法律援助。市司法局法律服务热线一工作人员则表示,公安经侦大队关于诈骗罪的立案金额最低标准是3000元,因此建议受害人将手头的相关证据保存好,写好民事起诉状,向人民法院提起诉讼。

律师观点:合同中部分条款明显不利于消费者

河南倚天剑律师事务所执业律师钱小贝说,随着互联网的发展和智能终端的普及,网络培训这种新型培训模式越来越受大众的欢迎。当然,因此引发的纠纷也呈逐年增长的态势。

“发生相关纠纷后,受害人维权遇到的第一个问题就是:这事该由谁来管?”钱小贝律师说,教育培训合同一般由教育机构提供,而教育机构起草教育培训合同往往从自身利益出发,会设置类似“由教育机构所在地有仲裁权(管辖权)的仲裁机构(法院)仲裁(管辖)”的条款,这种条款明显不利于消费者一方,对于线上培训来说,相关问题更为突出。

钱小贝律师浏览王先生与北京元典优视教育科技有限公司签订的电子合同后发现,双方约定“因本协议产生争议纠纷,应友好协商解决,协商不成,提交北京仲裁委员会申请仲裁解决”。

“上述条款意味着王先生需前往北京申请仲裁,维权成本会大大增加,那么由此产生第二个问题:教育培训合同中明显有利于教育机构的管辖约定,是否可以被认定无效?”

针对上述两个问题,钱小贝律师认为,教育培训合同中如果有“约定仲裁”(或“约定管辖”)的条款,并且“仲裁条款”(或“仲裁协议”)不违反法律规定,一旦发生纠纷(属于约定的仲裁事项),当事人就只能向选定的仲裁委员会申请仲裁,而不能向法院起诉。

“当然,如果‘约定仲裁’(或‘约定管辖’)的条款属于格式条款,且提供格式条款一方‘未采取合理的方式提请对方注意免除或者限制其责任的条款’,或者是提供格式条款一方存在‘不合理地免除或者减轻其责任,加重对方责任,限制和排除对方主要权利’以及‘排除或者限制消费

者权利,减轻或者免除经营者责任,加重消费者责任’等对消费者不公平、不合理的条款,那么,根据《民法典》和《消费者权益保护法》中的相关规定,该条款可以被认定无效。”钱小贝律师说。

如果网络培训合同没有“约定仲裁”(或“约定管辖”)的情况,该如何维权?

钱小贝律师认为,这种情况依据《中华人民共和国民事诉讼法》第23条规定,因合同纠纷提起的诉讼,由被告住所地或者合同履行地人民法院管辖。合同履行地如何界定?根据《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释》(2020修正)第20条规定:以信息网络方式订立的买卖合同,通过信息网络交付标的的,以买受人住所地为合同履行地。也就是说,消费者购买教育培训等无形商品或服务的,合同履行地为消费者的住所地。