

先付费后上课的收费模式,困扰着不少考生——

# 专业技术类培训退费难如何破解?

先付费后上课,一直是职业资格类培训机构的“潜规则”。培训机构的预付费消费投诉数量一直居高不下,也一直是消费者的难点问题。因为相关法律不健全等原因,监管过程也存在一定难度。

“交钱后才发现,课是几年前录好的,考试有实操了,课程还是只有理论知识,想退费对方又一直拖……”近日,在北京某培训机构报考健康管理师的李女士向记者表达了她的不满。

职业资格类考试有专业技术类和技能类两种,近年来均已成为劳动者提升就业竞争力的重要途径,报名人数日益增多。但与此同时,由于这两类职业培训大多属于预付费式收费,交钱容易退钱难问题,也一直困扰着不少考生。

近期,北京在全市首次开展专业技术类职业资格类培训机构单用途预付卡管理专项检查,重点检查预付卡发行、备案,资金存管、支取,凭据签订、实施等八个方面的管理规范落实情况。预收资金监管能否解决职业资格类培训领域频现的退费难问题?技能类职业资格类培训行业投诉退费情况如何?作为消费者的培训者遇到退费难问题时该怎么办?记者对此进行了采访。

## 预付费课程 存在退费难风险

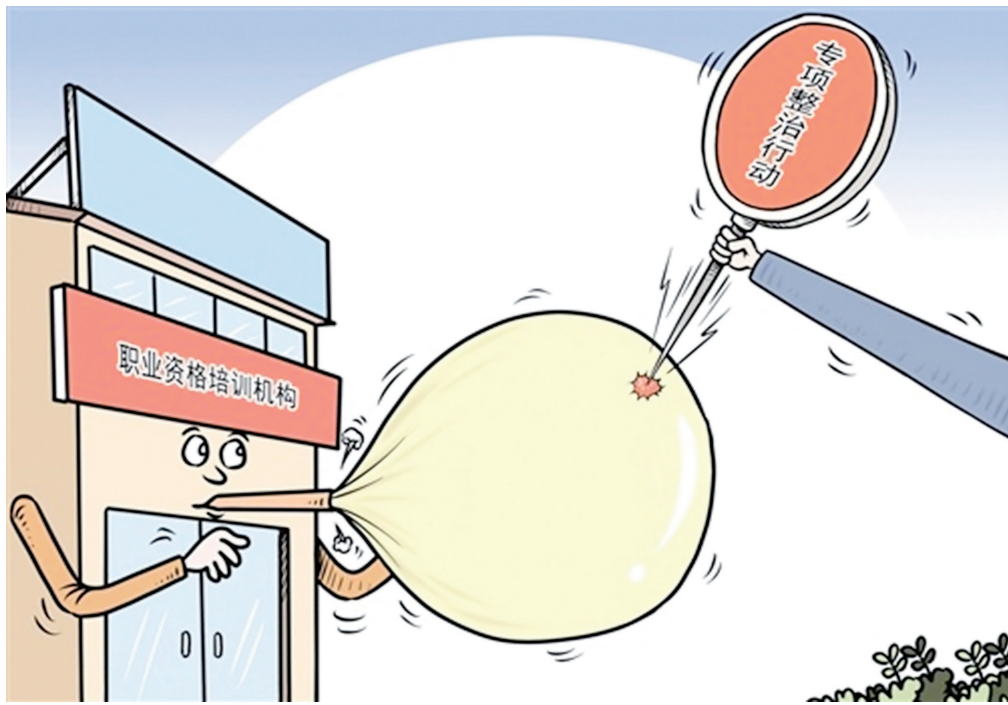
广东揭阳的李女士曾是一名药店店员,去年辞职带娃时,萌生了考证傍身的想法。“每天挤出点时间听课、准备考试,既让自己保持紧张感,不与社会脱节,也能为以后重回职场增加底气。”在网上找了几天后,她选择了一家总部在北京的培训机构,线上报名学习。

李女士告诉记者,她交了全部培训费共3280元,以及一次850元的考试费。但开始上课时,她才发现问题,课程不仅都是录播,而且显示录制时间为两年前。此外,“这两年健康管理师考试由只进行理论和实操线上考试,改为在此基础上增加了线下实操考核,但是该培训机构并未提供线下方面的课程”。

李女士想要退课退钱,培训机构却一直以“钱款不在自己手里,需要向总部申请”“不影响考试”等理由推脱。

在黑猫投诉平台,记者发现与李女士有类似经历的不在少数。心理咨询师考试培训相关退费诉求有1100多条,注册消防工程师、建造师分别有900多条和700多条。

北京市朝阳区城市管理指挥中心主任王冬岩曾透露,以其所在的朝阳区12345的大数据分析为例,2021年,朝阳区共受理职业资格类培训投诉18160件。2022年,朝阳区受理培训机构退费类案件10637件。其中,专业技术类8180件,占比76.90%,职业技能类2457件,占比23.10%。



(网络图)

## 退费难问题成因复杂

先付费后上课,一直是职业资格类培训机构的“潜规则”。中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江在接受《工人日报》记者采访时表示,培训机构的预付费消费投诉数量一直居高不下,也一直是消费者的热点和难点问题。

“相比长期的学科类培训来说,职业资格类培训大多是短期培训,涉及的金额较少,因此风险相对较低。”但陈音江也强调,投诉纠纷也会导致培训者产生不好的消费体验,给市场造成负面影响,因此有必要对职业资格类培训机构的预付费问题加强监管。

21世纪教育研究院院长

熊丙奇指出,目前对职业资格类培训机构的经营模式监管,主要是实行备案审核制,要求机构向有关监管部门备案开设的项目、收费标准、服务对象等,对培训机构的运行进行过程性监管。

陈音江认为,从法律上看,职业资格类预付费最大的问题是相关法律不健全,各行各业在监管过程中存在一定难度。“预付费管理主要是依据民法典、消费者权益保护法等,但这些法律关于预付费的规定又不是那么明确和具体。”

据了解,为解决预付费退费难题,上海、北京等地出台了实施单用途预付卡管理条例。去年7月,北京市人社保局

会同市金融监管局等部门联合发布《北京市专业技术类职业资格类培训机构单用途预付卡预收资金监管细则(试行)》,建造师、执业药师、工程咨询(投资)专业技术人员职业资格等24个培训项目的预收资金被纳入监管。

记者通过北京市人社局了解到,目前《监管细则》主要针对专业技术类职业资格类培训机构开展,技能类暂无此项规定。但是人社部门也有针对健康管理师等技能类培训的监管名单,如果培训者遇到退费问题,可以通过查询培训机构注册地,联系市场监督管理部门,或通过司法途径寻求解决。

## 预付卡管理能否解难题

也确实有力保护了消费者权益,但培训机构在此间也承担了更多压力,例如资金错配问题面临的运营和存续压力,同行之间的公平竞争问题。“无论是课程研发,还是运营推广,前期都需要成本付出,而资金监管的占用和积压,无疑会对行业内所有企业的运营存续带来压力。”

熊丙奇认为,一方面,行业所属部门要在加强专技类职业资格类培训预付费监管的同时,吸取经验,加强技能类职业资格类培训市场监管,两者不可偏废。在具体实施过程中,要有足够的人力物力对培训机构的教育备案进行审查。另一方面,要重点

培养消费者的理性选择能力,引导消费者关注培训机构资质、培训质量,减少侵权问题发生。

陈音江建议,不管是专技类还是技能类职业资格类培训,培训者在选择培训机构时,首先要查看培训机构是否已经取得人社部门颁发的办学资质,是否具备良好的信用;其次在签订培训合同时,问清楚培训服务内容,并仔细核对合同中关于退费的相关条款,避免合同与口头描述出现偏差。最后是保存好相关合同、付款记录等,如果遇到权益受损情况,可以作为证据依法维权。

(据《工人日报》)