

# 培训机构“卷款跑路”多发亟待整治

□新华社记者 冯松龄 尹思源

去年3月,多部门联合印发《校外培训机构财务管理暂行办法》(以下简称《办法》),对校外培训机构预付费的资金监管提出明确要求,全面规范校外培训机构财务活动。记者梳理新华社“全民拍”后台发现,尽管《办法》已施行1年,但校外培训机构“卷款跑路”现象仍有发生,专家建议全面压实监管责任,给相关机构戴上“紧箍咒”。

## 机构“卷款跑路”消费者权益受损

浙江省杭州市的林先生为孩子 在 Isee 灰姑娘(萧山万象汇校区)报了绘画课,今年年初,授课老师在还有 60 节课剩余时,以“有优惠”为由,让林先生再次充值一万余元之后,机构突然宣布课程停办,剩余课时可协调其他机构承接,但要补交一定数额费用。天眼查信息显示,Isee 灰姑娘是爱心灰姑娘(北京)国际教育科技有限公司旗下品牌,拥有 100 多家芭蕾舞中心。

记者注意到 Isee 灰姑娘于去年 8 月 3 日通过官方微博发布声明称,受疫情影响,现金流持续亏损,公司截至 2022 年底“现金流负近千万,运营异

常艰难。”虽然 Isee 灰姑娘官方表示,将妥善安置付费学员,但员工和学员家长并不买账,普遍认为只是个说辞。不少家长质疑为何“明知现金流困难到要关店了,还在让家长续课”。

Isee 灰姑娘学生家长刘女士向“全民拍”反映,自己给孩子在清河万象汇店购买的 120 节课价格高达两万元,然而课程还未上完机构便倒闭关停,剩余费用无法退回。记者随后多次致电该机构,电话内传出“您所拨打的电话未交电话费”的声音,无法接通。

3 月 19 日,记者从国家企业信用信息公示系统上查询得知,爱心灰姑娘(北京)国际教育科技有限公司依然是在营(开业)状态,但被列入经营异常名录,原因是通过登记的住所或经营场所无法与企业取得联系。

而根据黑猫投诉数据统计,2023 年 2 月 28 日至 2024 年 2 月 29 日,黑猫投诉平台共计收到关于教育培训的投诉 188115 单。其中 11% 的投诉涉及商家突然失联、跑路或倒闭问题,不少用户反馈的主要问题还包括课程质量差及课程虚假宣传。

## 预付费消费监管 面临三重难题

2022 年 12 月底,教育部等十三部门印发了《关于规范面向中小学生的非学科类校外培训的意见》,明确培训机构不得一次性收取或以充值、次卡等形式变相收取时间跨度超过 3 个月或 60 课时的费用,且不得超过 5000

元。但不少机构仍未按要求落实。

记者调查发现,尽管对校外培训机构预付费的资金监管已有多项措施出台,但预付费消费监管仍面临多重难题。

一是签订合同暗藏玄机。“一些家长在付费以后,除了索要发票,并没有提出签订合同的要求。”一家教育机构的工作人员向记者透露,不签订合同,就使得部分家长在机构关闭后难以维权。即使签订了合同,但一些合同内容模糊,对于关键性课时费用、售后服务等没有明确说明,导致维权难。

二是商场租赁模式客观增加消费者维权难度。3 月 19 日,记者致电 Isee 灰姑娘(萧山万象汇校区)座机无法接通。萧山万象汇商场客服人员告诉记者,该店半年前就已搬离,因为属于“逃户”,因此商场也无法与该商家取得联系,只能登记消费者信息。

三是消费者维权成本高。北京中彬律师事务所主任宋维强律师表示,一些家长的损失可能从几百元到上万元不等,但是因为精力不足、法律知识欠缺等原因,维权能力不足。“这些消费者往往因为诉讼流程过于繁琐,维权成本过高不得不放弃维权。”宋维强说。曾参与预付费服务维权的消费者也表示,担心事后追讨时间长,通过法律程序要耗费大量的时间和精力,追讨赔偿常常不了了之。

## 多管齐下整治教培乱象

针对当前教培机构存在的乱象,

2023 年 11 月 29 日,教育部召开全国校外培训行政执法工作现场会,指出要严肃查处违法培训行为,特别是培训机构“退费难”“卷款跑路”行为,以执法的“冷刃”,让人民群众感受到被保护的“温暖”。

专家认为,解决教培乱象,不仅要完善相关法律制度,加强预付资金监管,还要畅通消费者维权渠道。

上海澄明则正(北京)律师事务所律师刘慧磊认为,一方面应加快国家层面预付费相关制度法规确立,加强监管部门对相关机构的审查评估。加强预付卡管理应“立法先行”弥补基础性短板,把无条件退费、退还余额、合同解释、预付费管理等关键要素纳入管理范畴。

“要解决商家跑路退费难问题,关键是要管住资金。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江建议,建立预付资金存管或担保、保险制度,确保消费者资金安全;建立健全预付卡发行企业备案制度,为消费者提供方便查询的预付卡备案查询服务系统;广泛推广预付卡消费合同示范文本等。

陈音江等专家建议,一方面,要进一步明确经营者和消费者的权利、责任、义务,避免出现事后双方各执一词。另一方面,应加强事后救济,划清部门权责边界。“需多措并举畅通维权渠道,进一步为消费者提供便利。”陈音江说。

新华社北京 3 月 22 日电

# 互联网如何激发经济社会向“新”力? ——透视第 53 次《中国互联网络发展状况统计报告》

22 日,中国互联网络信息中心(CNNIC)在京发布第 53 次《中国互联网络发展状况统计报告》。报告显示,截至 2023 年 12 月,我国网民规模达 10.92 亿人,互联网普及率达 77.5%;网络基础设施建设持续加强,新型消费持续壮大,网络惠民走深走实,更多人共享互联网发展成果……

数据背后,我国 10.92 亿网民拥有哪些数字新生活? 互联网如何激发经济社会向“新”力?

## 新型消费潜力迸发

报告指出,2023 年,我国互联网应用持续发展,新型消费潜力迸发,数字经济持续发展,助推我国经济回升向好。

中国互联网络信息中心副主任张晓说,2023 年,数字消费实现高质量发展。网络购物、电商直播等线上消费类应用依然延续了增长势头,用户规模均较 2022 年增长超 6000 万人。全年网上零售额达 15.4 万亿元,同比增长 11%,连续 11 年稳居全球第一。

网购消费增势良好的同时,新消费增长点也在不断涌现。

报告称,以沉浸式旅游、文化旅游等为特点的文娱旅游正成为各地积极培育的消费增长点。截至 2023 年 12 月,在线旅行预订的用户规模达 5.09 亿人,较 2022 年 12 月增长 8629 万人,增长率为 20.4%。

同时,国货“潮品”消费、绿色消费、智能产品消费等新消费增长点不断形成。中国国际电子商务研究中心

电商首席专家李鸣涛说,据统计,在网上购买过国货商品的用户,占网络购物总体用户的比例达 58.3%;在网上购买过绿色产品的用户,占网络购物总体用户的比例达 29.7%;购买过智能家电、可穿戴设备等智能产品的用户,占网络购物总体用户的比例达 21.8%。

专家表示,不断涌现的网络消费新业态新模式新热点,正在成为我国消费升级的一种趋势潮流。

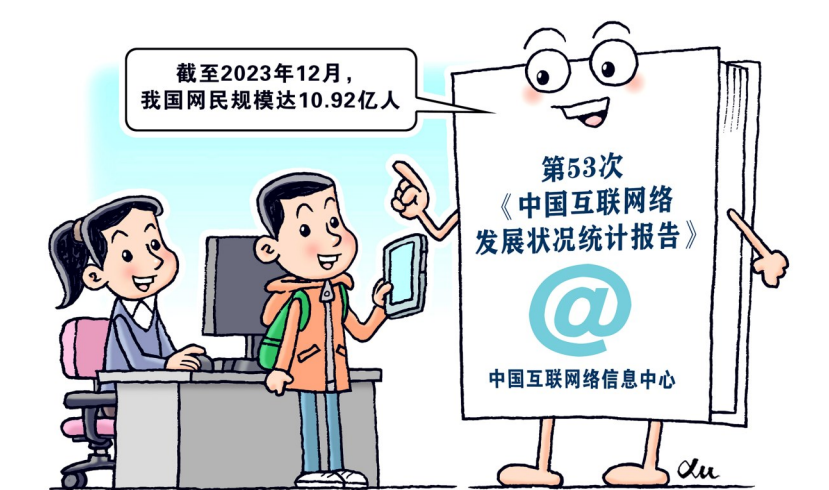
## 数字鸿沟持续弥合

“截至 2023 年 12 月,我国网民规模达 10.92 亿人,较 2022 年 12 月增长 2480 万人。农村网民规模达 3.26 亿人,较 2022 年 12 月增长 1788 万人。”中国互联网络信息中心主任、党委书记刘郁林说,我国持续加快信息化服务普及,缩小数字鸿沟,坚持在发展中保障和改善民生,让更多人共享互联网发展成果。

一方面,网络基础设施建设不断推进,城乡上网差距进一步缩小。报告称,我国农村网络基础设施建设纵深推进,各类应用场景不断丰富,推动农村互联网普及率稳步增长。截至 2023 年 12 月,城乡互联网普及率差异为 16.8%,较 2022 年 12 月缩小 4.4 个百分点。

另一方面,数字技术的发展也使得公共服务更加便捷包容。

报告指出,2023 年,我国网约车、互联网医疗用户规模增长明显,较 2022 年 12 月分别增长 9057 万人、5139



新华社 发 徐骏 作

万人,增长率分别为 20.7%、14.2%,智慧出行、智慧医疗等持续发展让网民数字生活更幸福。

“我国在线政务服务加速覆盖,在线政务服务用户规模达 9.73 亿人,同比增长超 4700 万人。全国一体化政务服务平台基本建成,数字政府顶层设计更加完善,体系框架更加成熟完备。”刘郁林说。

## 网络视频优质内容供给丰富

在中国网络视听节目服务协会副秘书长周结看来,网络视频行业是 2023 年中国互联网行业发展的一大亮点。

报告显示,截至 2023 年 12 月,我国网络视频用户规模达 10.67 亿人,较

2022 年 12 月增长 3613 万人。

“新入网的 2480 万网民中,37.8% 的人第一次上网时使用的是网络视频应用,较排名第二的即时通信高出 21.7 个百分点。”周结认为,作为对新网民最具吸引力的互联网应用,我国网络视频发展环境持续优化,内容供给不断丰富,推动行业发展迈上新台阶。

“过去一年,以微短剧为代表的网络视频内容蓬勃发展,实现‘量增质升’。”中国互联网络信息中心互联网发展研究部主任王常青说,网络视频平台也纷纷推出精品扶持计划,鼓励高质量微短剧创作,多部优质微短剧得到观众的认可。

新华社北京 3 月 22 日电