



教培机构跑路后，家长维权路在何方

专家建议完善责任追究机制加强预付资金监管



- 培训机构的业务人员都有一整套话术，目的就是让家长多买课。大量囤课也就意味着家长大量交纳预付费用
- 培训机构“跑路”维权难问题，归根结底还是预付费用问题，因此关键是要保障预付资金的安全
- 不能再让非学科类校外培训机构野蛮生长，必须将其纳入法治理性透明的轨道，监管要及时跟进

□ 本报记者 余东明
□ 本报见习记者 张海燕

“您家过期药品怎么处理？”
“扔了呗。”
“您知道乱扔药品会污染环境吗？”
“不太清楚。”
这或许是很多人处理过期药品的真实写照。近日，在全国安全用药月宣传活动中，一场“清理家庭小药箱”活动在上海市黄浦区淮海中路渔阳里广场举办，黄浦区市场监督管理局执法人员和上海市药房连锁有限公司的药师联合“摆摊”，吸引了不少市民的关注，当天就回收了20公斤市民废弃的药品。

公开数据显示，我国约78.6%的家庭备有小药箱，其中80%以上的家庭都没有定期清理药箱的习惯，而且大部分人不会正确处理过期药品的常识。

“过期药品处理不当，一方面会造成环境污染，另一方面如果被不法分子回购，就有可能重新进入流通环节，服用过期药品将危害人体身心健康。”黄浦区市场监督管理局相关负责人告诉《法治日报》记者，我国把家庭过期药品列入《国家危险废物名录》，近年来上海建立了完整的过期药品专门回收渠道和规范科学的集中处理机制，市场监管部门也会定期开展相关知识的普及和培训，让更多的市民学会如何安全处理过期药品。

家里的过期药都去哪儿了

上海家庭“古董药”“僵尸药”去向调查

统一回收 登记在册

“张阿姨，您昨天才开了两盒泰诺，今天就先别开口夜百服宁了，这两种药的药效相近，开多了容易浪费。”在上海药房集团淮海中路旗舰店里，值班药师正在为一名老顾客指导用药。

记者注意到，在药房的显著位置摆放着一个“市民废弃药品回收箱”，里面已经放了不少过期药品。在了一本“不合格药品回收登记表”里面，详细记录了回收药品的名称、数量和登记人。

根据上海市药品监督管理局的有关规定，沪上各药店应在店堂明显位置安放不合格药品回收箱，同时在店堂《服务协议》中增加“义务回收废弃药品”服务内容等，以便社区居民处理废弃药品。

记者在黄浦区市场监督管理局了解到，一直以来，该局定期组织专人在区食品药品科普站、社区居委、建筑工地、工厂、学校、机关、商务白领办公楼宇等重点场所设点，开展咨询、举办讲座、张贴海报、组织药学服务等，并充分运用官方微博、微信公众号等新媒体宣传安全用药知识，突出宣传安全用药、科学用药和实用用药的基本常识，引导社会公众选择合适的废弃药品投放回收渠道。

黄浦区市场监督管理局相关负责人说，除了在药房设置废弃药品回收箱外，他们还和环卫部门合作，在垃圾分类中将过期药品纳入“有害垃圾”统一回收，集中处理。

据了解，《上海市生活垃圾管理条例》将过期药品纳入有害垃圾范畴。有专家建议：对于口服片剂、固体剂、胶囊类的废弃药品，可以先把包装盒破坏，防止被他人再次使用，然后把药品从内包装中抠出，放在纸袋或塑料袋中，投入有害垃圾的垃圾桶中；对于滴眼液、外用药物、口服液等液体制剂的废弃药品，尽量在不混杂的情况下，分别倒入下水道冲走；对于一些抗肿瘤药物、抗菌药物、毒、麻、精、放等特殊类别的废弃药物，需要送到医院或药房的回收点进行处理。

集中处理 监督留痕

“我们会定期将各零售药店回收上来的过期药品打包清理，每个季度一次移交给第三方承运机构统一回收。”上海药房连锁集团副总经理应磊告诉记者，整个处理过程接受黄浦区市场监督管理局的统一监管。

在上海药房连锁集团一楼拐角处，“清理家庭小药箱”活动开展以来集中回收的药品整齐地堆放在这里，这些回收药箱摞在一起足有两米高，旁边还有几大袋零散的废弃药品，正等待集中销毁。

应磊作为药师代表，曾参加过集中销毁监督工作。他说，有些“特殊管理药品”含有麻黄碱等易制毒成分，容易被不法分子利用，成为制作新型毒品的原料，销毁时需要在执法人员共同监督下进行，并在销毁表上签字。

据黄浦区市场监督管理局统计，2020年该局共回收处理废弃药品1472公斤；2021年以来，已回收处理1246公斤。

那么，这些废弃药品最后是如何进行无害化处理的呢？

鑫广再生资源(上海)有限公司是一家从事再生资源综合利用的环保型企业，过期药品和医疗废物的回收也是他们的经营业务之一。该公司负责人黄尚告诉记者，过期药品、医疗废物的回收和处理需要严格的程序和资质，鑫广公司在统一回收后，会按规定交给上海市固体废物处置有限公司统一处理，处理的方式一般为焚烧，整个过程有专人监督和数据留痕。

合理用药 遏制浪费

两盒银杏叶片、五盒开瑞坦，甚至还有一包2006年生产的葛根粉，这是黄阿婆接到“清理家庭小药箱”活动通知后，从家里找出的一批“古董药”。

“我和老伴两个人都有医保卡，年纪大了，就怕生病时没药，每次到药店里总得多买一些，时间长了，有些药就过期了。”黄阿婆说。

事实上，利用医保卡过度购药已经屡见不鲜，甚至还有药贩子专门与老人约定，回购老人用医保卡购买的便宜药，然后通过重新流回市场牟取不法利益，严重违反国家药品管理法，浪费医疗资源。

在百年老店老城隍庙童春堂国药店，执业药师陈黎静向记者介绍了最新的医保政策：现在每人每次购药都有限额，单次不能超过200元，同一张医保卡一个月内最多5次购药，总额不能超过1200元，同时严格限制医保卡使用，如果拿别人的医保卡代买药品，必须带上自己的身份证登记备案。

“随着医保制度的完善，过度买药的情形有所遏制，但还是有不少市民因病早愈，或出于预先备药的想法，存在过度购药的情况，导致出现一些过期药品或变质药品，造成浪费。”陈黎静说。

据介绍，很多药品的储存都需要相应条件，如酵母片、复方甘草片等怕潮湿的药品应放在玻璃瓶里，盖紧瓶盖，不宜用纸袋、纸盒保存；阿司匹林、淀粉酶、胰酶等片剂吸潮易变质；鱼肝油滴剂、维生素C片等容易氧化。

“就药效而言，过期药品和变质药品都是没有效力的，尤其一些治疗心血管疾病的药品，如果失效了还继续服用，不仅会延误治疗，还可能间接危害健康，加重病情。”陈黎静说，加大用药宣传是我们药房的一项职责，就是为了让更多市民群众养成科学合理的用药习惯。

老城隍庙童春堂国药店去年装修后，特意将三楼的中药博物馆翻新，成为黄浦区学生劳动教育实践基地，常有学生和市民来学习安全用药常识；上海药房淮海中路旗舰店也在三楼开设医疗器械体验康养，开展公众系列体验和科普讲座等活动，近距离指导群众科学安全合理用药。

“舌尖上的浪费”最可耻，“药盒里的浪费”同样不容忽视，市场监管部门作为药品监管的前沿，要积极引导市民树立科学安全合理用药的新观念。黄浦区市场监督管理局相关负责人说，黄浦区拥有众多老字号药房和知名三甲医院，来此就医求药的人来自全国各地，区市场监管局将利用这一独特的地缘优势，持续推进科学安全合理用药的普及，杜绝药品浪费，并实现社区废弃药品集中回收点的全覆盖，全面建立市场监管领域“满足用药需求、减少药品损耗、废药回收规范”的共建共治体系。

越来越多家长选择为孩子报名非学科类校外培训机构。不能再让非学科类校外培训机构野蛮生长，必须将其纳入法治理性透明的轨道，监管要及时跟进。

预付资金监管迫在眉睫 建立完善独立存管制度

教育部等六部门印发的《通知》明确要求，非学科类校外培训机构预收费或全额纳入监管范围。教育、发展改革、人民银行、银保监会、市场监管等部门要按照职责分工，加强对校外培训机构预收费的协同监管。建立定期共享校外培训机构预收费监管有关信息的工作机制，强化风险预警。

《通知》强调，各地要将预收费监管列入对校外培训机构的日常监管、专项检查、年审年检和教育督导范围。尽快组织并完成对本省(区、市)校外培训机构预收费监管情况，是否存在“退费难”“卷钱跑路”等问题开展集中排查整改。

对于非学科类校外培训机构的收费及经营问题，一些地方也出台了相关规定。如浙江省“双减”试点金华市正式出台全国首批艺术、体育、科技、托育等4类非学科类培训机构设置标准，对举办非学科类校外培训机构的适用范围、举办者、机构名称、培训场地、章程制度、培训师资、培训内容、开办资金等方面进行了明确。

接受采访的专家从不同角度对非学科类校外培训机构的资金监管问题提出了建议。

刘俊海认为，应明确建立一个第三方银行的独立存管制度或者托管制度，“家长所交的学费不应直接让培训机构掌控，可以考虑暂存银行，银行的密码由消费者和商家共同掌握，平时由银行保管，分摊家长的风险。而资金所有权归消费者；同时必须明确将来培训机构破产的情况下，预收的学费不纳入破产财产，消费者享有别除权，即特别取回权，可以优先拿回属于自己的资金，从制度上预防资金“跑路”。

对于实行预收费银行托管的培训机构，陈音江建议，要将预收资金与其自有资金分账管理。预收资金应根据实际提供培训服务的进度，分批划拨到培训机构的账户上，如果培训机构出现经营不善而关门或不能继续提供服务，托管银行应该将剩余的资金返还给消费者。

同时，他特别提到，设立预收费风险保证金的培训机构，应符合条件的银行签订协议并报备教育或其他主管部门备案，开立风险保证金专用账户，存入一定金额的保证金作为其履行培训服务承诺和退费的资金保证，保证金不得用于融资担保或其他用途，保证金问题，应该全部用于偿还消费者。

不过，储朝晖提出，目前来看银行资金监管利弊并存，因为资金监管本身有成本，这就可能提高培训机构存在的门槛，有可能会造成大量地下培训机构出现。“资金监管与资金的量有关，如果这个机构的资金量不是很大，还花大成本去监管，那么这个机制就会给相关机构带来一定的工作压力，也会提高培训机构运营的成本，从而产生一些负面效应。”

针对机构“跑路”情况下家长如何维权，受访专家也提出了一些建议。

陈音江称，监管部门和司法部门应该进一步探索追究机构法人、股东、负责人和相关受益人的责任，一方面探索让相关负责人承担更多的经济赔偿责任；另一方面将相关负责人纳入“信用黑名单”，并向社会公布，将培训机构的违法违规行为置于整个社会的有效监督中。

刘俊海则建议，消费者应该理性消费，依法维权。“看好钱袋子，不预付大额的学费，明明白白看广告，认认真真签合同，淡定从容存证据，依法理性去维权。”

漫画/李晓军

起步，也就是24个课时，其实就是变相地消耗我们的课时。我们现在的诉求是如果上不了课，那就把剩余的课时费用退给我们。”赵颖晨说。

10月下旬，她和其他多位家长向南昌县市教育局投诉要求退费。南昌县“双减”专班(县教体局、县公安局、县市场监管局)相关工作人员接待了他们，并称投诉材料已全部移送县教体局处理。下一步“双减”专班将对培训机构停止办学涉及的退费人员和金额进行统计，公安部门对当事人进行调查，督促其尽快拿出退费方案。

目前，赵颖晨等家长一面在等待官方处理结果，同时也在计划着向法院起诉。“维权群里有家长提出还是要请律师，走法律途径。如果他们组织，我一定会参与。尽管这样做可能意味着还要花时间和金钱，但我们想讨个公平。”

机构跑路原因各不相同 不能让其继续野蛮生长

北京市京兴律师事务所律师孙娜是范若等人的代理律师。她至今仍记得刚刚见到范若时的场景。“家长们又生气又着急，他们向我咨询解决方案后，又陆续拉来更多的家长。每个人的诉求都是一样的：要回自己的钱，让机构负责人受到惩罚。”

据孙娜介绍，目前范若等人的案件刚刚结束调解，已经进入执行程序，家长们仍在等待执行结果，具体情况不便过多透露。

孙娜代理过多个非学科类校外培训机构遭遇经营问题的案子，甚至她女儿儿所上的钢琴辅导班也存在退费难的情况。相关案件办理多之后，孙娜发现，非学科类校外培训机构“跑路”的情况不一。

“有一些是被逼无奈，比如培训机构的经营者、管理者对行业或者对市场调研缺乏专业能力，导致培训机构经营不善。还有一些培训机构直接出于恶意进行运营，一旦发现盈利不是特别高，就想尽快收手，可能导致学生家长预存的培训费以及一些剩余的课时都没办法进行退费消费。”孙娜说。

在孙娜看来，家长后续通过维权手段能否要回学费，和上述提到的机构“跑路”主观是否存在恶意有很大关联。“如果仅是企业自身经营不善导致停课关门，需要企业后续能否继续盘活，重新进入市场。如果不能，家长可能需要以债权人的身份进入破产清算程序。而如果机构出于恶意，单纯是为了圈钱而“跑路”，后续联系和执行就可能存在找不到责任人的情况。要根据具体的起因来评价是否涉及刑事犯罪问题。”

中国消费者科学研究院研究员储朝晖认为，非学科类教培机构接下来依然会有一段不稳定的时期。“与培训相关的各个主体对培训未来发展状况的判定可能有差异，加上各个地方的治理措施也存在差异，所以可能会引发一些不稳定的状况。”

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江认为，培训机构“跑路”维权难问题，归根结底还是预付费用问题，而要解决预付费用模式发展中的这些问题，关键是要保障预付资金的安全。

“目前大多培训机构把消费者预交的费用提前用于生产经营，相当于把自身的经营风险转移到了消费者身上，有的甚至故意以低价优惠手段吸引预付费用，却不兑现培训服务承诺，这对消费者来说也不公平。”陈音江说。

中国人民大学法学院教授刘俊海接受记者采访时称，“双减”政策的出台，学科类校外培训机构生存空间骤减。取而代之的是，

地 的 报 名 家 长 告 诉 记 者 ， 截 至 11 月 10 日 ， 该 基 地 共 有 293 名 学 员 家 长 报 名 维 权 ， 全 部 剩 余 书 法 课 时 26172 小 时 ， 美 术 课 时 25229 小 时 ， 金 额 总 计 约 297.6 万 元 人 民 币 。

培 训 基 地 突 然 停 课 ， 成 为 这 段 时 间 以 来 赵 颖 晨 等 家 长 生 活 中 过 不 去 的 “ 坎 儿 ” 。“ 少 则 几 千 元 ， 多 则 上 万 元 ， 有 的 家 长 甚 是 通 过 贷 款 给 孩 子 报 的 班 。 家 长 平 时 省 吃 俭 用 ， 就 是 为 了 让 孩 子 多 学 点 才 艺 。 结 果 现 在 孩 子 还 没 学 到 什 么 ， 钱 也 砸 在 里 面 要 不 回 来 了 。”

家 住 北 京 市 西 城 区 的 李 昭 (化 名) 曾 为 女 儿 报 名 于 丰 台 区 草 桥 的 游 泳 培 训 班 ， 课 程 都 是 打 包 卖 ， 小 课 包 30 节 ， 大 课 包 120 节 起 。“ 我 咨 询 的 时 候 ， 营 销 人 员 就 一 直 推 荐 大 课 包 。 因 为 折 算 下 来 单 课 时 价 格 差 异 巨 大 ， 我 认 识 的 家 长 大 多 购 买 了 大 课 包 。”

李 昭 选 择 的 游 泳 培 训 机 构 于 今 年 1 月 开 始 无 限 期 停 课 ， 之 后 就 联 系 不 上 负 责 人 。 直 到 游 泳 教 练 把 李 昭 等 家 长 们 拉 进 群 ， 他 们 才 知 道 ， 原 先 的 老 板 “ 卷 钱 跑 路 ” 了 ， 连 老 师 的 工 资 都 被 拖 欠 了 好 几 个 月 。 而 该 机 构 已 经 被 转 让 并 更 变 了 法 人 ， 更 变 后 的 法 人 对 先 前 负 责 人 所 欠 款 项 一 无 所 知 。

这 不 是 李 昭 遇 到 的 第 一 家 “ 跑 路 ” 培 训 机 构 。 她 告 诉 记 者 ， 她 和 几 个 亲 戚 家 里 的 孩 子 所 报 过 的 钢 琴 、 舞 蹈 、 演 讲 等 非 学 科 类 校 外 培 训 班 ， 都 遇 到 过 “ 跑 路 ” 的 情 况 。 李 昭 无 奈 地 说 道 ： “ 我 们 整 个 大 家 庭 4 个 孩 子 的 课 外 班 ， 因 为 遇 到 ‘ 跑 路 ’ 至 少 赔 进 去 了 10 万 元 。”

最近教育部等六部门印发的《关于加强校外培训机构预收费监管工作的通知》(以下简称《通知》)让很多家长看到了希望。《通知》要求，尽快组织并完成对本省(区、市)校外培训机构预收费监管情况，是否存在“退费难”“卷钱跑路”等问题开展集中排查整改。

接受采访的专家认为，非学科类校外培训机构因其培训科目性质，目前在监管上可能存在一定的盲区，建议有关部门探索采取第三方资金托管等资金监管方式，从而确保消费者预付资金的安全；同时，应完善对“跑路”机构相关负责人的责任追究机制，切实维护消费者合法权益。

维权需要耗费时间精力 家长讨说法困难重重

李昭目前在游泳培训机构还剩下8000多元的课程。今年3月刚得知机构“跑路”时，她也曾试图与其他家长一起，寻找各种途径维权，甚至谋划着一起出钱聘请律师。但因为牵扯太多家庭，仅在维权群里商量维权办法，就花费了大家大量的时间和精力。

“如果真要走法律途径，意味着更多的资金和精力投入，我想还是算了。钱还能再挣，就不一直耗着了。”李昭最终选择放弃维权，和李昭作出一样选择的家长不在少数，在他们看来，后续维权结果如何未知，只好放弃。

北京市丰台区居民范若(化名)同样是被这家少儿游泳培训机构“卷钱”的家长之一。自2019年起，她曾先后在这家培训机构为6岁的儿子购买过一个120节的大课包和30节的小课包。大课包费用14400元，小课包费用8700元，直到现在，还剩下20多节课没上完。

和李昭不同，范若选择“维权到底”。为此，她和其他几位家长一起，先是联系了政府有关部门，但均未能得到有效推进。于是范若选择聘请律师，走法律途径。

“现在对我而言，能不能要回剩下的学费已经不是首要目的了，我只想让‘圈钱跑路’的人付出代价。”范若说。

赵颖晨也决定继续维权。一书阁停课初期，她和其他几位家长一起，先是联系了政府有关部门，但均未能得到有效推进。于是范若选择聘请律师，走法律途径。

“按照他提出的方案，一次训练营24小时

□ 本报见习记者 孙天骄
□ 本报记者 赵丽

孩子的课只上了不到9个月，突然就被告知停课了。

赵颖晨(化名)看着系统里显示的剩余171节课，感到愤怒又无奈。家住江西省南昌市南昌县的赵颖晨为孩子报了当地一家名为一书阁的书画培训班，结果现在摆在她面前的情况是大门紧闭、人去楼空。

自今年10月18日，南昌一书阁文化艺术学校在其官方公众号发布致歉信后，这所主营青少年书画培训业务的校外培训机构在南昌、北京、九江、赣州的所有教学基地停止教学服务，大批学生家长反映自己给孩子报名的课程还有大量剩余，“现在课没办法上，想退费更是找不到人”。

一书阁停课后续家长面临的困境并非孤例。(法治日报)记者近期调查发现，多个非学科类校外培训机构存在大额预收费、大量囤课甚至囤钱后“跑路”的情况。

最近教育部等六部门印发的《关于加强校外培训机构预收费监管工作的通知》(以下简称《通知》)让很多家长看到了希望。《通知》要求，尽快组织并完成对本省(区、市)校外培训机构预收费监管情况，是否存在“退费难”“卷钱跑路”等问题开展集中排查整改。

接受采访的专家认为，非学科类校外培训机构因其培训科目性质，目前在监管上可能存在一定的盲区，建议有关部门探索采取第三方资金托管等资金监管方式，从而确保消费者预付资金的安全；同时，应完善对“跑路”机构相关负责人的责任追究机制，切实维护消费者合法权益。

教培机构销售多有套路 大量囤课吸引大额付费

今年1月，赵颖晨想为孩子哪哪报名书法课外培训班，看中了位于家附近的一书阁幸福时光培训基地。为保险起见，她连续几天跑到基地观察，感觉培训基地环境不错，老师态度也挺好，又恰好得知有家长想要转课，就花了6500元从那位家长手中接手了剩余的218节课。

“我和那位家长私下沟通好之后，在一书阁培训基地的官方系统里改了孩子的名字，之后就可以正常上课了。”赵颖晨说。

赵颖晨之所以选择私下转课，主要原因还是价格。据她介绍，如果直接通过培训基地买课，一个课时大概150元，只有买的课包达到一定数额，才有优惠，“买的课越多，单节课优惠越大”。赵颖晨认识的很多家长都买了三四百节课。

“培训基地的业务人员都有一整套话术，目的就是想让你多买课时。”赵颖晨说。

大量囤课也就意味着家长大量交纳预付费用。赵颖晨说，联系不上机构负责人之后，有家长组织大家一起先把自己还没上完的课时和价格计算出来，做好维权准备。从登记情况来看，仅此一机构时，就有272名家长进行了登记，其中购入课时最少的也有72节。

而一书阁另一处培训基地天使水榭湾基