编辑：林 雄
排版：韩剑明 校对：董颖佩

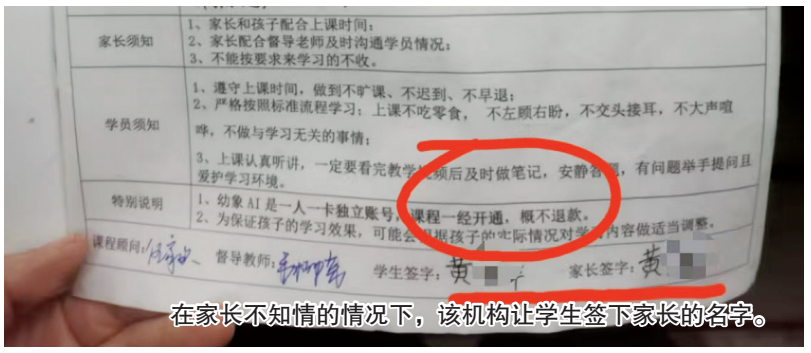
# 家长投诉一机构无证办学并要求退款

## 律师：“概不退款”属于格式条款

○○全媒体记者 李书厚

随着人工智能（AI）的兴起，有培训机构就此推出AI学习教育。近日，市民刘女士向“柳报维权哥”（微信号：18977221234）反映，她在位于航四路的“幼象AI·智能学习成长中心”（以下简称幼象AI·智能学习）交了13900元给小孩报名学习。然而，孩子经过一段时间的学习后，刘女士发现幼象AI·智能学习不仅名不副实，还属于无证办学，于是提出退费要求，但在退费金额上双方却产生了分歧。记者对此进行了走访。

幼象AI·智能学习成长中心。



在家长不知情的情况下，该机构让学生签下家长的名字。

### 消费者：幼象AI·智能学习名不副实

刘女士说，她儿子今年读初三，为提高儿子学习成绩，她在幼象AI·智能学习的宣传引导下，于2024年9月15日交了13900元，给儿子报名参加英语、化学和历史共3科的学习，学习期限为半年。

刘女士说，她发现该中心所谓的AI·智能学习，就是给孩子发一个平板电脑和一个账号，登录一个学习系统后，看视频进行学习，孩子遇到问题没有老师可以问，“我觉得这样的学习名不副实，对提高孩子的成绩没有多大帮助。”

今年2月，刘女士向幼象AI·智能学习提出终止学习并退费的请求。刚开始对方以有约定“课程一经开通，概不退款”为由，拒绝退款。刘女士投诉到市场监管部门，该中心答应给她退回3000元。

“我交了13900元，对方表示只退3000元，我不能接受。”刘女士说，她对幼象AI·智能学习算出的学习课时数并不认可，因为去年12月，她儿子只学了2个小时，今年1月、2月都没有参加过学习。还有，她发现该中心对已上课时统计混乱，她儿子去年9月15日才参加学习，但该中心却从7月份就开始统计，算出已上79个课时，实际上她儿子只上了54个课时。

此外，她还发现，幼象AI·智能学习并未取得学科类校外培训的资质，属于无证办学，应当退回全款。

### 幼象AI·智能学习：最多只能退3600元

4月29日，记者来到位于航四路的幼象AI·智能学习，发现该中心没有人上班。记者于是通过电话联系到该中心负责人覃先生。

覃先生表示，刘女士带小孩到该中心学习体验过，对该中心推出的幼象AI·智能学习模式是知晓的。按照约定，在半年的期限内，都可以到该中心学习，不存在次数限制，并且每次来学一科、两科或三科都可以。今年2月，刘女士以孩子准备参加中考、学习忙为由提出终止学习时，孩子已在该中心学习了四分之三的时间。据此，该中心最多只能退3600元。

对于办学资质的问题，覃先生表示，该中心只提供场地和AI智能系统给学生自主学习，现场只有工作人员在看管，没有老师进行教学，并不属于学科类校外培训，也就不需要有学科类校外培训资质。

覃先生说，在该AI智能学习系统开通账号，需要给系统开发商付费，此外该中心还给学生学习提供平板电脑、学习场地等，这些都有成本支出。因此对于刘女士提出退款7000多元的要求，他们认为不合理，“刘女士可以通过法律途径来解决，届时法院判多少我们就退多少。”

### 该中心是否属于学科类校外培训？

记者通过企查查App查询到，航四路的幼象AI·智能学习的经营主体为广西幼象科技有限公司柳南分公司，该公司成立于2024年7月9日。

根据2022年4月12日自治区教育厅等相关部门联合颁布并实施的《广西壮族自治区学科类校外培训机构管理办法》“各地不得再审批设立新的学科类校外培训机构”之规定，幼象AI·智能学习在《广西壮族自治区学科类校外培训机构管理办法》颁布并实施之后成立，也就是说，该中心是无法取得学科类校外培训机构资质的。

那么该中心是否属于学科类校外培训机构呢？柳南区教育局教管办相关负责人表示，开办学科类校外培训机构需要取得两个证，一个是教育部门颁发的《办学许可证》，一个是民政部门颁发的《民办非企业单位登记证书》。不过，在国家“双减”政策出台后，就不再审批新的学科类校外培训机构了。

要怎么去界定是否属于学科类校外培训机构呢？

这位负责人表示，首先培训的内容应为语、数、英、历史、地理、生物、化学等这些学科，硬件方面，教室要有课桌椅、黑板、教辅教材等；组织形式上，有专门的科任老师，有一定的教学形式，并由老师当面指导、上课等。对于幼象AI·智能学习的模式是否属于学科类校外培训机构，他们专门向自治区教育厅请示过，因幼象AI·智能学习没有老师直接教学，暂时不能定义为学科类校外培训机构。

### 律师：“概不退款”属于格式条款、无效条款

刘女士说，幼象AI·智能学习还在他们不知情的情况下，就让她儿子在一份印有“概不退款”条款的《学生信息档案表》上代表家长签字确认。

广西康盟律师事务所律师吴敏表示，在家长不知情的情况下，由未成年人代表家长签字，该条款无效。而且，《学生信息档案表》内作出特别说明的内容不得违反法律强制性规定，且应当告知及经学生家人同意才有效。特别说明中的“概不退款”的约定内容，违反了《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》的规定（即经营者不得利用格式条款不合理地免除或者减轻其责任、加重消费者的责任），因此“概不退款”条款属于格式条款，属于无效条款。未成年学生代表家长签字的行为家长并不知情也未追认，对未消费的余额，消费者有权要求退回。

请扫一扫二维码关注“柳报维权哥”，加入维权大家庭。

# 小区绿植旁边“种桩” 业主开车掉头“中彩”

## 物业：将拆除存在隐患的隔离桩，并给予业主赔偿

○○全媒体记者 李斌

日前，家住柳北区龙光玖悦湾小区的业主廖女士向“柳报维权哥”（微信号：lzwbwq）反映，前不久她在小区内驾车行驶，在掉头时，车身不小心被绿植中的隔离桩划伤。她认为，物业设置的绿植隔离桩存在安全隐患，影响业主正常出行，希望物业能够拆除。

4月28日，记者来到龙光玖悦湾小区，看到该小区通道位置有一片绿植地，里面种植有树木，并设置有隔离桩。小区业主说，隔离桩此前有两根，其中一根因为频繁刮到业主车辆，被物业拆掉了。

“之前我驾车经过这里，由于车体较大，准备掉头的时候车子就剐蹭到了隔离桩。在主驾驶位视野里，很难发现这根隔离桩。”廖女士说，她向物业反映，希望物业拆除隔离桩并对车身划伤作出赔偿，但小区物业并未给出明确答复。

为什么物业要在绿植地周围设置隔离桩呢？对于业主提出的索赔需求，物业又如何回应？随后，记者采访了龙光玖悦湾小区物业相关负责人。

“‘种桩’前，有部分车辆乱停乱放，碾坏了绿植地，所以我们才设置了隔离桩。”该负责人称，近来他们共接到3起业主对隔离桩的投诉，所以在4月27日，物业工作人员拆除了那根对车辆行驶影响最大的隔离桩，后续将按照业主意见再拆除另一根，改为使用移动锥筒作警示，提醒业主不要在通道乱停车。

对于廖女士提出的索赔要求，该负责人表示，经过向上级提出申请，他们可以为廖女士减免1个月的地面停车费作为对业主的关怀赔偿，后续也将加强对该通道的监管，避免再发生事故。

廖女士对物业将清除隔离桩的表态表示满意，至于赔偿问题，她将进一步与物业沟通。

隔离桩划伤车辆。