

培训机构的报课协议里写着,发生争议时要“走仲裁”。

走仲裁花1150元 打官司只要零头

第九条 乙方违约责任
乙方有下列情况之一的,甲方不向乙方支付约定的经纪服务费;给甲方造成损失的,乙方应依法承担赔偿责任:
1.未完成甲方委托的经纪服务事项。
2.乙方服务未达到合同约定的标准,或未经甲方书面同意,擅自改变房地产经纪服务内容、要求和标准。
3.乙方违反国家有关法律、法规及本市相关法规,损害甲方利益。
第十条 争议处理
本合同发生争议,甲乙双方应协商解决,协商不成的,向石家庄仲裁委员会申请仲裁。
第十二条 合同份数

小李和中介的租房合同

在石家庄上班的小李,前段时间碰上了一件糟心事。为了通勤方便,他租了离单位近的一处房子住,原本一直都好好的,结果有一天收到了房东的通知,说租房中介可能是要跑路了,已经收不到中介打来的租房款了,要收回房子。

“可租房款我一直都按时交啊。”小李为自己的权益据理力争,但房东表示自己也是受害者,坚决要收回房子,让小李去找中介协商。

小李已经交了的租房款还剩2000块钱,他辗转找到了中介的一个联系人,对方态度相当强硬,说账上没钱了,退不了。虽然2000块钱说多不多,但小李总觉得咽不下这口气,决定去打官司。

为了搞清楚打官司的流程,小李还拨打了法律援助热线进行咨询。接线律师的一个问题,把小李问得有点发蒙。“你的租房合同上写的是走法院诉讼还是走仲裁?”小李这才注意到,合同上关于争议处理的这一条写着,“本合同发生争议,甲乙双方应协商解决,协商不成的,向石家庄仲裁委员会申请仲裁。”律师告诉小李,如果合同是这么写的,那就不能打官司了,只能按照约定去申请仲裁。

“为什么写着要仲裁就不能打官司了?”律师向小李解释,我国的法律有一项制度叫作“或裁或审”,意思是当事人可以选择发生争议时的解决途径,要么去法院走诉讼,要么去仲裁委员会走仲裁,只能选择其中之一。

“但我不知道这回事啊,签合同的时候对方没跟我说过关于仲裁的事。”对此,律师无奈地表示,有些机构会故意约定发生争议时走仲裁,用来增加消费者的维权成本,而从法律角度说,小李签了合同就代表认可这项约定。

小李起初还不明白“增加维权成本”的意思,可一搜索石家庄仲裁委员会的收费标准才明白,如果按照2000元的争议金额算,仲裁收费是1150元,而打官司的收费只要50元。事后小李又咨询律师得知,即使仲裁打赢了,钱也不一定能要得回来。原本想“争口气”的小李,此时也只能把气憋回肚子里了。“万一又扔进去1000多元,那不亏死了吗?”

仲裁收费1150元 打官司只要50元 部分合同暗藏“仲裁陷阱” 别让高收费挡了维权之路

消费者与商家发生纠纷,协商不成,一般人想到的解决办法都是打官司。但有些无良机构,会故意在合同中埋下“霸王条款”陷阱,通过强制“走仲裁”的方式,让消费者想打官司也打不到了。而仲裁相比起打官司,成本要高出几十甚至数百倍……



不但退费没要回 还搭进17000元仲裁费

小李担心的“打赢仲裁也拿不到钱”并非空穴来风,另一名受害者小顾,完整地走了一遍仲裁的流程,可她追讨的钱还没要回来,现在连仲裁费都要赔进去了。

为备战广东的公务员省考,小顾在2022年报了一家培训机构的“协议班”,价格将近35000元,但机构承诺,如笔试或面试不过,费用可全额退还。小顾认真研读了报班协议的退款细则,确认“没有猫腻”后就签了约。

在之后的2023年广东省考上,小顾没能进入面试阶段,根据报班协议,她符合退费条件。可没想到,之后长达一年的时间里,小顾一直都在跟机构扯皮,退费怎么也要不到。

和小李一样,小顾也冒出了打官司的想法,而她那时也才注意到,合同里写着,有争议时如双方协商不成,要向北京仲裁委员会申请仲裁。而北京仲裁委员会的仲裁收费,最低一档也要17000元。

租房报课购物游戏 陷阱无处不在

仲裁的费用有多贵?记者搜索看到,上海仲裁委员会,案件收费起步价是3100元;深圳国际仲裁院,起步价是8100元;而北京仲裁委员会,起步价是17000元,其中包括仲裁员报酬12000元和机构费用5000元。

正因仲裁费用如此之高,“走仲裁”成了许多无良机构在合同中设置的一个陷阱,而机构往往不会特意说明。

家长陈飞在一家游泳培训机构

经过咨询小顾了解到,如果仲裁打赢了,是可以要求对方承担仲裁费的,但如果想走仲裁,这17000元自己要先垫付。一想到自己还有将近35000元的退款没拿到,小顾一咬牙,付了这17000元,全然没想过这笔钱会不会再打水漂。

2024年,小顾向北京仲裁委员会申请的仲裁顺利开庭。小顾与对方机构达成了庭上调解,根据调解书,机构应向小顾退还培训费34144元,分两期支付,总共于2025年2月28日前全部还清。本案仲裁费17000元已由小顾预支,机构应在2025年5月31日前向小顾支付这笔费用。

调解书的退款时限明明白白,可直到今天,无论是培训费还是垫付的仲裁费,小顾连一分钱都没拿到。现在,小顾已向法院申请强制执行,但能不能拿回钱,她心里也没谱。“最坏的结果,就是连这17000元也搭进去了。”

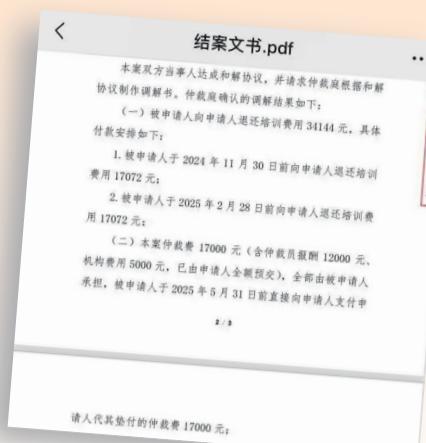
给孩子报了2万多元的游泳课,目前已经上了半年多。他跟机构签的报班合同上就写着,发生争议时如协商不成,可以向北京仲裁委员会申请仲裁。在听到记者的解释之前,陈飞完全不知道“仲裁”这个概念,他也确定报班的时候销售人员没提过这件事。在这份报班合同上,关于如何退费的规则写得十分复杂,陈飞现在只希望上课过程别出什么“幺蛾子”,不要走到退费甚至仲裁这一步。

在投诉平台上,关于各种网课的退费投诉是一个重灾区。记者以消费者的身份咨询了五家网课培训机构,其中有两家报课协议中写道,发生争议时要“走仲裁”,但销售在推销

课程时并没有提到这一点,相关内容只是写到了格式条款之中,在支付前需要仔细查看协议才能注意到。

其中一家机构,在协议中指定的仲裁机构是北京仲裁委员会,而这家机构的课程,普遍收费只要几千块钱。也就是说,如发生退费纠纷,消费者走仲裁时要交的费用,比课程收费还要贵不少。

不仅是小李的租房、小顾和陈飞的报课,记者甚至在一家电商平台和一家游戏平台也看到了类似的“霸王条款”。这两家平台的服务协议中都写着,争议时如协商不成,应“提交上海仲裁委员会进行仲裁”。



小顾和培训机构的调解书

新规即将施行 霸王条款有望破解

仲裁的费用这么贵,最后取得的结果和诉讼没什么不同,那它存在的意义是什么?北京诵盈律师事务所合伙人阿致刚律师介绍,经济仲裁相比于诉讼,也有着自己的“优势”和“特点”,比如我国诉讼采用的是两审终审制,法院案件量大,全部流程走下来可能要很久。而仲裁实行的是“一裁终局”,快的话几个月就能走完程序。此外,仲裁是不公开审理的,裁决书不会“上网”,可以保护双方的隐私等等。

“但对于普通消费者来说,他们所关注的焦点是争议能不能解决,至于裁判文书是否会影响隐私或声誉并不是关键。”事实上,从仲裁的收费标准也能看出来,仲裁的适用场景,一般都不是消费者与机构的“小额争议”,而是公司与公司之间的“大额纠纷”。以北京仲裁委员会的收费标准为例,争议金额在25万元(含)以下时,仲裁费用统一都是17000元。超过了25万元的部分,才会根据比例进一步提高收费。而消费者与机构的争议金额,很多时候连前述仲裁费用的“起步价”都到不了,显得“投入与产出不成正比”。

如果机构签合同时特意挖了“走仲裁”的坑,消费者就只能任其宰割吗?阿律师建议,如合同是非格式文本,消费者在签合同时可以要求直接修改该争议解决条款;如合同是格式文本,消费者可以要求机构签订补充条款。无论是合同修改还是补充,建议将争议解决方式改为相对公平的“由原告所在地人民法院管辖”。如果机构既不让对合同修改也不让补充,作为消费者,应慎重考虑是否还要继续消费。

另外,如果合同已经签订,消费者也可查看其中的表述,如果合同对仲裁机构的约定不明确,比如只是用了“向当地仲裁委员会申请仲裁”等表述,而当地存在多家仲裁机构,因没有具体指定哪一家,该条款可视为“仲裁机构约定不明确”而无效。消费者还可以主张机构“未履行提示或者说明义务”,自己没有明确认可格式条款的内容,向管辖地中级人民法院申请认定仲裁条款无效。

在今年5月1日即将施行的《最高人民法院关于审理预付式消费民事纠纷案件适用法律若干问题的解释》中也提到了要明确规制“霸王条款”的问题。针对合同格式条款约定仲裁,但仲裁机构仲裁费最低收费标准远高于消费者支付的预付款,妨碍消费者获得权利救济问题,《解释》规定,约定解决争议方法不合理增加消费者维权成本的“霸王条款”无效。

据北京日报客户端

