

女儿经课外培训成绩不升反降 愤怒母亲打赢“培训包票”官司

保证提高学生成绩，否则退款，南京一家教育培训中心打出如此诱人的广告后，一位家长相信了，与之签下合同，将数学成绩不理想的女儿送去培训。岂料经过培训，女儿在期末考试中数学成绩不升反降。之后，家长以培训中心违约为由将其告上法院，要求全额退款。5月4日，江苏省南京市鼓楼区法院对此案作出一审判决，原告的诉求获得法院的支持。据悉，类似判例在国内尚属首例。



家长经常会收到这样的短信

支付 9000 元参加培训

50 出头的张一燕是南京人，女儿叫陈颖。陈颖初中毕业后考进一所名校读高中。但令张一燕感到不安的是，女儿上到高二后数学成绩一直不太理想，在班级的排名不断靠后。

女儿数学成绩不升反降

但让张一燕万万没有想到的是，就在女儿接受完 73 课时的辅导培训后，期末考试数学竟然只考了 43 分，班级排名更靠后了。出现这样的情况，陈颖似乎早有预感，因为她一直觉得老师未能抓住她的症结实施针对性辅导，她曾向老师说明这一点，但老师未重视。

张一燕不能接受如此事实，她

培训中心被判全额退款

此案是一起没有先例可循的案件，休庭期间主审法官多方听取意见、建议，并咨询了法律和教育界的相关专家。结合法庭查明的事实，在对案件进行综合评判和考量后，法院于 5 月 4 日对案作出了一审宣判。

法院最终认定：双方签订的

2009 年 1 月中旬的一天，张一燕了解到南京某教育培训中心承诺可以提高学生成绩，于是像找到救星一样前往咨询。面对张一燕的洽谈意向，该培训中心相关人员一再给她打包票，称其女儿只要加入他们的一对一特色培训，可以保证提高成绩，如果承诺不能实现可以全额退款。

张一燕征得女儿同意后，与该培训中心签订了书面合同，约定陈颖在培训中心接受 98 课时的一对一辅导培训，费用共计 9000 元。合同还特别约定：如果孩子的学习成绩不提高，将作退款处理。合同签订后，张一燕支付了 9000 元培训费用。

一段时间下来，陈颖感觉到

去找培训中心交涉，培训中心的相关人员告诉她：不能以孩子的一次考试成绩看待培训的效果，并要她继续鼓励女儿把培训课时学完。张一燕越想越信不过培训中心，中止了女儿的辅导培训。

既耗费了金钱又耗费了女儿的学习时间，结果却事与愿违，张一燕总觉有一种受骗的感觉。她又去找培训中心交涉，要求对方按合同约定的“无效退款”把学费退给她。但培训中心坚决不答应，认为

《培训合同》合法有效。合同中，被告保证原告的女儿今后有良好的合适的学习方法，成绩能逐步提高。被告同时承诺：如成绩不提高，视为培训无效退款。但被告在对原告女儿实施完 73 课时的培训后，原告女儿的考试成绩不升反降。据此，被告对原告女儿成绩未能提高应承担全部责任，应当按照合同的约定履行退款义务。

陈颖考试成绩下降是其主观上不努力造成的，与培训中心无关。培训中心的态度彻底激怒了张一燕，她决定要通过法律途径讨说法。

2010 年 1 月 18 日，张一燕以该教育培训中心未能兑现提高女儿成绩的合同承诺，将其告到南京市鼓楼区法院，请求判令被告按合同特别约定的“如成绩不提高，则视为培训无效而退款”退还培训费用 9000 元。

3 月 17 日，鼓楼区法院公开

法官说法：授人知识出成果是不好承诺的

培训机构承诺提高孩子的学习成绩，否则可作无效退款，但孩子成绩的认定及评判是一个不太好界定的问题。既然如此，该案为何会判决原告胜诉呢？对此，该案一审主审法官、南京市鼓楼区法院民一庭庭长黄德清作出了回答。

黄庭长说，从广义而言，学生成绩的提高应当包含学习思维的改变、学习方法的掌握、知识面的拓展和考试成绩的提高等等；但从狭义来说，成绩的提高则直接表现为考试成绩

的提高。理解成绩提高的内涵，一要看双方合同的约定，二是要看一般意义的认知。如果没有明确的约定，那么就有可能被认为是狭义上的涵义，即应当按一般的社会认知来确定。具体到本案，法院认为双方协议中关于“成绩”的约定，应视为是考试成绩的约定。

黄庭长认为，用一次考试成绩来确认培训效果不具有准确性，因此双方协议中关于成绩不提高就退款的约定本身存在一定的风险。但双方当事人

愿意用此方式作为标准，且该约定又不违反法律、法规，那么此约定应属有效。检验成绩的考试组织方亦可由双方约定，但在双方对考试的形式未作明确定约的情况下，原告女儿在学校的考试成绩应当作为检验培训成效的标准。原告女儿接受培训后考试成绩不升反降，应视为被告未完全履行合同上的义务。

被告认为，原告女儿成绩下降的原因之一是因为未按约定完成培训课时。此观点成立

需要一个前提，即被告的培训计划须是一个综合的不可分割的计划，任何阶段培训结果都不会对培训的最终效果产生影响。但事实是，被告的培训计划并不能证明上述观点。况且学习培训的过程一般都是知识积累的过程，每个步骤或阶段都应当会有一定成效的体现。本案中，被告已经进行了 73 课时的培训，培训效果应该有阶段性的体现。法院相信，原告女儿经过培训后一定程度上已掌握或积累了相关知识，只是

培训中心的老师讲得快，安排做测试卷的比重大，有针对性解决自己疑难问题的机会不多。尽管如此，每次做指导老师布置的作业和试卷她又感觉还算得心应手，而老师对她的表现和测试成绩也感到满意。看到指导老师经常在女儿的作业本上写下夸赞性评语，张一燕高兴不已。

开庭审理该案。被告辩称：他们一并履行自己的职责，原告不能仅以女儿一次成绩下降，就认为他们没有尽到责任。原告女儿成绩下降的主要原因，一是其主观上没有尽到努力，二是没有按时到中心来学习，因此她自己应当对成绩下降负责。

张一燕不可被被告的抗辩理由，并在法庭上与之展开了针锋相对的较量。双方各说各有理，均不愿调解，法院没有当庭宣判。

以近年来不少培训机构竞相打出“包提高学生成绩，否则全额退款”的包票式承诺。而众多家长为使子女能够超越他人考出最理想的成绩，不管孩子成绩好坏、需不需要，均要求孩子挤时间参加培训。此案的判决，对规范培训机构行为，引导家长理性看待培训效果等意义重大。（文中张一燕母女为化名）

效果远未达到合同约定的程度。因此，被告只能根据合同的约定，承担无效退款的责任。

黄庭长最后强调，许多东西是可以承诺的，但授人知识出成果是不太好承诺的。如今以在校学生为服务对象的培训机构及个人多如牛毛，为在竞争中求生存和发展，一些培训方打出了令人心动的承诺招牌，望子成龙、望女成凤的家长切不可盲从，而应有自己的主见。“大话好说，重在兑现。”这也是本案对培训机构提出的警示。

■通讯员 李自庆

法院公告

2010 年 5 月 27 日

富大商初字第 116 号民事判决书。自本公告之日起 60 日内来本院领取民事判决书，逾期则视为送达。如不服本判决，可在公告期满后 15 日内，向本院递交上诉状及副本，上诉于浙江省杭州市中级人民法院。逾期未上诉的，本判决即发生法律效力。 富阳市人民法院

(2010)杭建商初字第 1088 号

裁定：本院受理(2010)杭富商初字第 1088 号原告项俊华诉你民间借贷纠纷一案，依照《中华人民共和国民事诉讼法》第 84 条之规定，向你公告送达起诉状副本、证据材料、举证通知书、诉讼风险告知书、应诉通知书及开庭传票。自本公告之日起 60 日即视为送达。提出答辩状和举证的期限分别为公告送达期满后次日起 15 日和 30 日内。并定于 2010 年 8 月 27 日 14:30 在富阳市人民法院审判庭公开开庭审理此案。逾期将依法缺席判决。 富阳市人民法院

(2010)杭富商初字第 704 号

裁定：本院受理原告赵挺诉你民间借贷纠纷一案，现依法向你公告送达民事起诉状副本、证据材料、举证通知书、诉讼风险告知书、应诉通知书及开庭传票。自本公告之日起 60 日即视为送达。提出答辩状和举证的期限分别为公告送达期满后次日起 15 日和 30 日内。并定于 2010 年 8 月 16 日 15:00 在本院 13 号法庭开庭审理。 富阳市人民法院

(2010)杭富商初字第 746 号

裁定：本院受理原告陆永平诉你民间借贷纠纷一案，现依法向你公告送达民事起诉状副本、证据材料、举证通知书、诉讼风险告知书、应诉通知书及开庭传票。自本公告之日起 60 日即视为送达。提出答辩状和举证的期限分别为公告送达期满后次日起 15 日和 30 日内。并定于 2010 年 8 月 16 日 15:00 在本院 13 号法庭开庭审理。 富阳市人民法院

(2010)杭富商初字第 752 号

裁定：本院受理原告李华琴诉你买卖合同纠纷一案，现依法向你公告送达本院(2010)杭

议庭组成人员通知书等。自本公告之日起 60 日即视为送达。提出答辩状的期限为送达期满后的 15 日内，提出证据材料的期限为 30 日内。本案于 2010 年 9 月 8 日 8 时 30 分在本院第六法庭开庭审理。逾期本院将依法缺席判决。 建德市人民法院

(2010)杭建梅民初字第 130 号

裁定：本院受理原告卢俭与你离婚纠纷一案，因无法用其他方式向你送达法律文书，现依法向你公告送达诉状副本、自本公告之日起 60 日即视为送达。提出答辩状的期限为送达期满后的 15 日内，提出证据材料的期限为 30 日内。本案于 2010 年 8 月 25 日上午 8 时 30 分在本院梅城法庭开庭审理。逾期将依法缺席判决。 建德市人民法院

(2009)甬北商初字第 1025 号

裁定：本院受理原告中国建设银行股份有限公司宁波第二支行诉你金融借款合同纠纷一案，已审理终结。现依法向你公告送达(2009)甬北商初字第 1025 号民事判决书。自公告之日起 60 日内来本院领取民事判决书，逾期则视为送达。如不服本判决，可在公告期满后 15 日内，向本院递交上诉状及副本，上诉于宁波市中级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。 宁波市江北区人民法院

(2009)甬北商初字第 1027 号

裁定：本院受理原告中国建设银行股份有限公司宁波第二支行诉你金融借款合同纠纷一案，已审理终结。现依法向你公告送达(2009)甬北商初字第 1027 号民事判决书。自公告之日起 60 日内来本院领取民事判决书，逾期则视为送达。如不服本判决，可在公告期满后 15 日内，向本院递交上诉状及副本，上诉于宁波市中级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。 宁波市江北区人民法院

(2010)甬东商初字第 361 号

裁定：本院受理原告钱震宇诉你民间借贷纠纷一案，现依法向你公告送达民事起诉状副本、证据材料、举证通知书、诉讼风险告知书、应诉通知书及开庭传票。自本公告之日起 60 日即视为送达。提出答辩状的期限为送达期满后的 15 日内，提出证据材料的期限为 30 日内。并定于 2010 年 8 月 30 日上午 8 时 45 分在本院第四法庭开庭审理。逾期将依法缺席判决。 宁波市江东区人民法院