

民有所呼 / 我有所应

点题·报料邮箱:mssd@xmwb.com.cn 线索一旦采用即付稿酬

“互联网+”投诉聚焦·中介服务

网上中介服务“虎头蛇尾”生纠纷

民生速递

三月,正值留学申请和求职旺季,不少人选择请中介来帮助自己申请海外名校或寻找心仪的工作。

网上了解信息,线下接受实实在在的中介服务。在此期间,消费者却遇到了中介费退款难、巧立名目收费、公司超范围经营、合同语焉不详等种种问题。

“请中介帮助规划人生,怎样才能不担心有后顾之忧?”消费者忧虑地说。

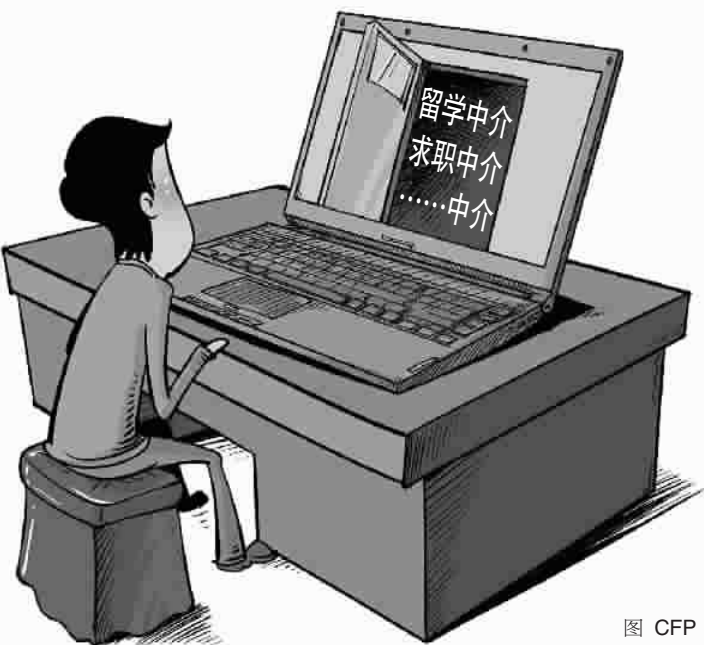


图 CFP

留学申请

做了“留学梦” 出国不成难讨款

消费者委托了上海商澳国际教育交流有限公司(以下简称“商澳教育”)办理澳大利亚留学,预估开课时间错误,致消费者没有足够的时间办理签证。日前,消费者赵小姐投诉道,留学失败后,她提出退还中介费,却被一再拖延。

不知申请校分数有变

“2014年,我委托商澳教育办理赴澳留学事宜。”赵小姐回忆道,当时,中介费大概是人民币一万元,一次性付款可以优惠至9200元。赵小姐没有多犹豫,选择一次性付款,并和留学中介签订《上海市自费出国留学中介服务合同》。

签约后,赵小姐便提供了雅思成绩等相关材料,申请澳大利亚某大学的“社会工作”专业。2014年年底,赵小姐突然发现,申请学校需要的雅思成绩要求提高,自己却未收到留学中介的提醒。“录取学校提高雅思成绩,对申请者来说非常重要。”赵小姐介绍道,这意味着申请者可能会被大学安排参加更长时间的语言课程,直接影响入学时间。她举例说道,申请专业是2016年2月开课,如果大学安排12周的语言学校,申请者就是2015年下半年入学;如果大学安排24周或者更长的语言课程,申请者的入学时间可能会提前至2015年暑假或者更早时间入学。

2015年5月22日,赵小姐收到申请大学的正式录取通知书,并告知语言课程于2015年6月25日开始。“收到录取通知书和语言课程开课时间只有一个月左右,当时,我的签证还未办理。”赵小姐担心来不及输签证。商澳教育工作人员给她吃了一颗“定心丸”:来得及!在他们所办理的学生中,90%的申请者可以在10个工作日内拿到签证。然而,直到2015年6月

23日,赵小姐依然没有收到签证。因为签证可能在课后发出,在留学顾问建议下,赵小姐撤签,导致此次留学失败。

开课时间现多个版本

“此次留学失败,主要原因是留学中介预估语言课程的时间有失误,明明需要24周语言学校,留学中介一开始则预估12周时间。这一失误,导致我没有足够的时间办理签证。”赵小姐回忆道。

收到录取通知书前,赵小姐曾多次询问留学中介,关于语言课程的时间及开课时间。昨天下午,赵小姐向记者展示了多封邮件。“2015年5月11日下午,签证老师曹展发了一份邮件写到:你需要配12周左右语言课程,10月份开课;2015年5月12日上午,曹展又给发了一份邮件:你需要配24周语言课程,大概是9月份开课。”赵小姐质疑道,相隔一天,语言课的时间从12周提高到24周,开课时间也从10月份提前到9月份。

拿到了国外大学的录取通知书,却因没有足够的时间办理签证,最终导致留学失败。这让赵小姐觉得有点生气,随后,她提出中止合作,要求退还中介费。然而,到记者发稿为止,赵小姐的诉求还没有得到解决。

中介称已提供了服务

昨天下午,记者来到位于南京西路的商澳教育办公室。该公司总经理陈娟表示,为赵小姐办理留学时,确实没有及时发现申请学校的分数变化。“留学顾问会询问每位学生的电子邮箱和密码,便于及时查询申请学校的回馈信息。”陈娟表示,根据惯例,申请学校的申请条件出现变化,都会第一时间通知申请学生。但是,这所大学并未主动通知。

“今后,如果赵小姐还希望办理留学,我们愿意提供相关服务。但是,不能全额退还中介服务费。事实上,我们已经为赵小姐提供了服务。”陈娟明确表示。

然而,记者看到赵小姐出示的合同,其中有一条:拟定乙方(赵小姐)委托的留学申请在2014年10月31日前取得申请留学院校的申請結果。如到期不能完成(包括校方签发的录取通知书内容与乙方申请的院系或专业或专业方向有异),本合同即告终止,甲方(上海商澳国际教育交流有限公司)向乙方全额退还已缴付的中介服务费。甲方发生的成本费用,由甲方承担。同时,提请乙方重新确认是否继续申请,如继续申请,须重新签订《上海市自费出国留学中介服务合同》。

提醒

尽量不要选“一次性付款”

“对于消费者来说,原来的留学计划已经无法执行,可以单方解除合同,同时要求留学中介退还中介服务费,并承担相应的违约赔偿。”北京观韬上海律师事务所葛志浩律师表示,针对留学机构愿意继续提供留学服务的说法,属于新要约,需要征得消费者本人的同意、并签订新的合同。

“留学中介的服务费相对较高,消费者在选择前需要多比较。”葛志浩提醒道,消费者选择留学中介机构时,尽量挑品牌好、信誉度高的留学机构;和留学机构签约时,需要对可能出现的风险提前约定好,避免遭遇“维权难”;此外,消费者尽量不要选择“一次性付清”的付款方式,最好留有“尾款”,确保双方的正当权益。

本报记者 杨玉红

求职就业

缴了各种“费” 工作没影不退钱

专家提醒:口头承诺最容易产生纠纷

上网想找个好工作,却有可能一不小心被“黑中介”套住。

职业中介押金退款难,打擦边球超范围经营,巧立种种名目收费,都是被消费者诟病的地方。

押金服装费 收费借口多

今年1月,张先生在58同城网上看到一个招聘加油员的信息。电话联系后,他应对方要求前往位于周祝公路绿地东海岸的办公室面试。到了之后,公司让他填了一份个人信息表,并给他开了一封介绍信,让他去另一处商务楼面试。随后,对方又以押金为名,让他交了600元钱,给了他一张收据。

张先生回家后,越想越不对头,“没有发票,资料上也没抬头,网上有人说这家公司是忽悠的,我就想要回押金。”可是,押金交出去容易要回来难,“联系人先说回老家了,过了年再说,后来说一月底统一办。”其间,张先生还去了一次办公室,发现大门紧闭,门上贴了张浦东新区市场监督管理局的责令改正通知书,称该公司从事劳务派遣经营行为违反了公司登记管理条例,责令1月底前整改。“前两天我又打电话,他让我把银行卡账号发过去,可迟迟没打款。”

记者在工商局网站上发现,这家名为元凯企业管理的公司,经营范围并不包含人才职业介绍、劳务派遣等。负责人表示,公司已经发现下面员工违规操作,正在查证,投诉核实后可退还押金。对于超范围经营的情况,负责人未正面回应。

如今有不少职业介绍中介,巧立各种名目,收取求职者的费用。比如,之前有媒体接投诉称,20多名求职者从网络上看到信息,去应聘高尔夫球童。然而,公司却以培训高尔夫击球动作为名,让求职者买球杆、手套,还要收取20元一盒的球费。最后,却以笔试不通过为

理由,没有为他们安排工作。

口头承诺虚 合同不清乱

除了收取押金、服装费、报名费、体检费,或者要求购买充值卡、购买培训课程外等收费纠纷外,求职过程中,消费者和中介也因口头承诺无法落实而屡屡发生纠纷。在消费者看来,这些承诺都是误导,甚至是精心设计的骗局,而中介却表示,一切都以合同为准。

沙先生是一名日本留学的海归,去年回国到沪求职时,需办理落户。他从网上找了一家可代办落户的中介,并告知自己的情况有些复杂,档案在出国前就遗失了。“对方跟我说,档案不要紧的,可以通过提交一些证明来补,听他安排就行。还说办不下来不收钱。”于是,他将自己的学历、护照等都交给中介。

不料过了一阵,中介告诉他因档案缺失,户口办不下来,还说这是他个人原因导致的,让他付50%中介费。“他们当时的承诺没有写在协议上,协议仅仅说单方不能违约。”沙先生不愿付冤枉钱,但中介扣着他的重要文件不放。最终,他只能支付了2000元,赎回了那些原件。

而消费者唐小姐在网上委托一家名为程煜咨询的公司介绍工作。“报名前,他们说会保障长期工作,还承诺2个月试用期内被辞退,将全额退还中介费。”于是,唐小姐就签约了。不料在新公司才做了1个半月,唐小姐就被辞退了。当她要求拿回中介费时,对方拒绝。

而在中介口中,整件事完全是另一个版本。“唐小姐因为老是请假,所以被辞退了,当时公司已经正式录用她了。”负责人许先生表示。然而不管孰是孰非,双方都提到的是,当初的口头承诺,并未在协议上呈现。这也导致了消费者和中介各执一词的局面。

本报记者 金旻旻



证照应明示 承诺应体现

对于职业中介的种种陷阱,上海人才中介行业协会负责人表示,正规中介分为两类,一类是人力资源中介公司,二是劳务派遣公司。前者应申请人力资源服务许可证,后者需申请劳务派遣营业执照。当求职者从网上走到网下实体店时,这些证照应该明示在实体店堂内。

此外,本市正规职业中介针对个人求职者基本都不收费,利用任何理由在求职过程中收中介费、劳务费、押金的,都很有可能是骗子

公司。“求职者可以去上海人才服务行业协会或21世纪人才网,查看相关部门推荐的正规职业中介。而在签订派遣合同时,任何附加条款都应体现在合同上,口头承诺最容易产生纠纷。”本报记者 金旻旻

夏氏棕绷床垫

国家专利产品 终身保用

发明专利: ZL200010116224.0 实用新型: ZL02291801.9 实用新型: ZL01296015.1

地址: 洛川中路749号(近闸北公园)

电话: 33871085 13817857563