



疫情下 單方面更改校外學習課程模式惹投訴

疫情下學校停課數月，除了正規學校課程停擺，提供校外學習課程的商戶亦受影響，未能進行實體授課。儘管有商戶因應情況採取應變措施，將實體課程改為網上視像授課以減低影響，然而，本會今年首5個月錄得超過250宗與此類自費學習課程有關的投訴，不少涉及商戶單方面更改實體課程而導致消費者不滿。

個案一：實體課改為網上授課上課時間大為縮短

梁太替兒子報讀K3英文拼音課程，18堂的費用為\$9,100，原訂2020年2月18日開課，但開課前數天，A公司以電郵通知第一堂將會取消，復課安排有待通知。梁太就此多次查詢，一直沒有回音，等候至3月18日才收到電郵通知有關課堂將會以網上教學形式作出補課，但沒有提及及其他安排，只提醒家長盡快透過網站選擇網上上課日期，並且要預先替子女編印教材及於指定時間內陪同子女一起上課。

梁太無奈指一個幼稚園學生難以集中精神及安坐電腦前學習，在職父母要配合於指定時間陪同兒子網上上課亦不容易，更不是每個家庭都有打印機等設備。梁太指當初購買較昂貴的課程，是想讓兒子與外籍老師面對面交流，透過90分鐘的親身指導及運用課室教具學習拼音，絕非隔着顯示屏僅15分鐘一對一授課。梁太表

明不接受網上授課，惟A公司不斷強調別無他法，不作退款，她要求公司再作跟進，亦遭敷衍了事。後來經過本會與A公司多番商討，A公司最終同意退款。

個案啟示

不少家長為年幼子女報讀語文班，一方面想從小培養子女學習外語的興趣，另一方面可透過與校內師生的相處及互動，

Phonics Course for Children
 • \$9,100 • 18 sessions
 • 90 minutes per session



90 MINUTES
15 MINUTES
 online

提升子女的社交及溝通能力，家長亦可藉着子女回校上課時稍作休息，因此，儘管實體課程費用相對較昂貴，不少家長仍會替子女報讀。上述個案商戶單方面將實體課程改為網上授課，卻未有全面考慮年幼學生自律性較低，面對面交流可讓他們較易投入，也更有趣味，因此網上授課模式未必切合他們的需要，倘若還要家長陪同年幼子女上課及事先準備教材，家長亦平添壓力。再者，上述商戶更改授課模式後，網上授課時間與原先的實體課程時間有很大落差，對於已付款購買實體課程的家長而言，實有違其訂立合約的原意，有服務不對辦之嫌，家長因此而要求退款亦屬合理期望。

個案二：家長只可「二選一」否則扣除課堂費用

陳先生替女兒報讀B公司48節拉丁舞課程，學費\$7,200。受疫情影響，B公司於2月10日宣布停課，陳先生於2月24日接到校方通知，復課後將安排網上直播授課，如學生未能於家中參加直播課程亦可如常回校，校方仍會開放課室，但每次只能容納6位學生，故此必須預先報名。陳先生認為政府呼籲市民疫情期間應盡量避免外出及聚集，身為家長絕不會冒險帶女兒外出回校上課。同時，陳先生表示如沒有導師現場指導，女兒難以學習正確舞姿，加上家中沒有足夠空間及應有設施，擔心女兒於狹窄環境下一邊看電腦一邊練習，有可能增加受傷的風險。

陳先生遂向B公司反映兩種方案皆不適合，但校方堅持如家長決定不帶子女回校，亦不參加直播課程，會按校方規定扣除有關課堂。陳先生於是向本會尋求協助，B公司其後回覆本會，表示與管理層溝通後同意免費延長課程，暫不會扣除受影響課堂，陳先生亦接納安排。

個案啟示

網上視像授課需要配合電腦及網絡等設備，以視像方式進行靜態課程，較易執行，若要透過視像方式進行動態課程，需要有一定的室內空間及合適的場地，未必每個家庭均擁有適合的環境進行動態課程。如勉強於狹窄的環境下上課，學生只能觀看導師示範，未能邊看邊練習的話，難以達致理想的學習效果，甚至會造成危險。上述個案商戶雖給予家長兩種選擇方案，但兩種方案各有不足之處。面對疫情此等特殊情況，商戶應體諒家長定必會以子女的安全為首要考慮因素，故此應在可行情況下主動作彈性處理，若未能提出切合學生及家長需要的解決方案，不宜單方面決定扣除有關課堂，或以此為由勉強家長作出選擇。

個案三：文憑試預備班改為提供自學教材

鄭女士替就讀中五的女兒報讀C公司的英語文憑試預備班，費用\$6,300。由於停課關係，原訂於今年2月15日開始的預備班受到影響，C公司取消了課堂，只向學生提供自學教材。鄭女士指不論是取消課堂或是改用自學教材，皆是C公司單方面的決

定及安排，家長只被動地接獲通知，即使不滿意亦沒有其他選擇。鄭女士明白C公司配合防疫工作未能開課實屬無可奈何，但收取六千多元學費僅提供自學教材學習，做法不太公平，亦無助女兒提升應試技巧。鄭女士曾透過電郵要求C公司退款但無果，她對此感到失望。鄭女士向本會反映不滿，指女兒的課堂尚未正式開始，堅決不接受以自學教材代替，本會為雙方調停，C公司最終聯絡鄭女士安排退款。

個案啟示

公開試預備課程乃目標為本及有時限，報讀此類課程的學生對課堂抱有要求，期望透過針對式的指導及操練提升應試技巧。上述商戶於停課期間僅提供自學教材作為代替，於缺乏導師指導的情況下，學生單憑自學教材或未能充份掌握應試重點，此安排難免予人非所值之感。預備公開試，學生與家長都難免心情緊張，學生更要妥善規劃及分配溫習時間，假若商戶預計不能於合理時間內開課，亦未能作出切合學生所需的替補安排，宜盡快通知學生並充份考慮例如退款之可行性，以免影響學生預備公開試的進度。

總結

報讀校外學習課程及興趣班的學生為數不少，此類課程學費亦不便宜，商戶收取款項後有責任為學生提供合約訂明的服務。商戶要留意即使訂明了「不可退款」、「商戶保留最終決定權」等條款，該些條款亦未必於任何情況下均可被視為免責的「擋箭牌」。商戶若要改動課堂安排，事先應與消費者作好溝通，倘若消費者同意接受以網上授課模式代替實體課程，商戶亦應確保網上課堂的內容，包括授課時間及導師等等，與消費者所購買的實體課堂內容一致，以免惹來服務不對辦之嫌。

是次疫情對各行業帶來不同程度的挑戰，儘管疫情漸趨緩和，提供校外學習課程及興趣班的商戶宜就未來可能出現的不穩定因素早作準備，未雨綢繆，預早因應不同課程及不同年紀的學生需要制定合理替補方案，並與學生及家長保持良好溝通。同時，應考慮加強客戶服務效率適時回應消費者的疑慮，這樣亦可減省因跟進不善而衍生大量投訴。

