

学习贯彻习近平法治思想

——案件新闻纵深——

高考志愿填报,能否“花钱买安心”?

□ 乔文鑫 刘青青

近年来,随着高考、考研、考公等竞争日益激烈,志愿填报的专业性与复杂性催生了庞大的咨询服务市场。从大数据分析到一对一规划,相关服务机构承诺能为考生精准定位、规避风险,吸引了众多考生的家长。然而,部分服务机构存在过度营销、承诺不实、利用格式条款规避责任等问题,由此引发的纠纷也逐渐增多。如果服务机构的工作人员信誓旦旦作出滑档就退费承诺,但考生真的未能成功录取后,机构却搬出合同条款拒绝退款,责任该如何认定?近日,北京市第三中级人民法院审结的一起案件,为此类纠纷提供了明确的裁判指引,也给家长提出了警示。

诸如“一旦接收最终志愿表并录入填报系统,视为服务终止,扣除全部资讯费用”“若考生不按照甲方提供的一对一方案进行志愿填报,无权要求退还费用”等条款,但也约定了“填报结果出现退档、滑档现象申请退费”可全额退费。

服务开始后,某公司的规划师根据王同学的分数和位次,并结合郭女士只报公办的要求,提供了数版志愿方案。最终,他们按照双方确认的方案完成了96个平行志愿的填报,并全部选择服从调剂。

然而,录取结果公布后,王同学在本科常规批次志愿填报中遭遇滑档。郭女士立即联系某公司要求依据承诺退款,却遭到了拒绝。公司方认为,其工作人员告知了风险,且合同中另有免责条款,滑档是家长坚持己见及政策性滑档所致,不符合退费条件。

法院:营销承诺构成合同,格式条款排除无效

协商无果后,郭女士于2025年1月14日将某公司诉至北京市怀柔区人民法院,要求退还全部服务费。怀柔区法院于2025年8月6日作出一审判决:某公司退还郭女士报考金额3681元。某公司不服一审判决,于2025年8月14日上诉至北京三中院,请求判决驳回郭女士一审全部诉讼请求。

北京三中院经审理认为,本案的核心争议在于销售人员滑档退费的承诺是否有效,以及合同中限制消费者权利的格式条款是否成立。

首先,法院明确了销售人员承诺

的法律效力。某公司工作人员唐先生,作为公司与消费者对接、洽谈的业务人员,其就滑档退费这一直接影响合同订立的重大事项作出的承诺,属于职务行为。根据民法典相关规定,该承诺对某公司具有法律约束力。该承诺内容具体明确,是促使郭女士决定购买服务并支付费用的决定性因素,构成了双方合同合意的重要组成部分。服务机构不能在签约前以承诺吸引消费者,签约后又以内部规定或格式条款否定该承诺,这违背了诚实信用原则。

其次,法院对案涉合同中的相关格式条款效力进行了认定。法院指出,案

【案后余思】

一纸判决止住了眼前的纷争,却照见了远未解决的症结,发人深省。本案的典型意义在于,它确立了承诺即负责与权责须对等的司法裁判原则,为规范高考等志愿填报咨询服务市场树立了标杆。

当前,诸如高考、考研志愿填报、留学规划、职业咨询等新兴服务领域,存在诸如准入门槛模糊、服务标准缺失、合同文本不规范等问题。部分机构利用信息不对称,在营销阶段作出夸大或虚假承诺吸引客户,一旦出现纠纷,则搬出精心设计的格式条款推卸责任。本案明确,销售人员为促成交易作出的具体明确承诺,构成合同内容,机构应受其约束。同时,那些单方拟定、意在排除消费者主要

涉服务协议由某公司单方预先拟定,用于重复使用,属于格式条款。其中关于不予退还费用的条款,不合理地免除了某公司通过专业服务帮助考生规避风险、成功录取这一合同根本目的未能实现时的基本责任,排除了消费者在服务未达效果时要求退费的主要权利,根据民法典第四百九十七条规定,应属无效条款。

此外,法院认为,即便该条款被主张为合同内容,因其与销售人员作出的特别承诺直接冲突,且某公司未能举证证明其已就该重大利害关系条款向消费者履行了充分的提示和说明义务,根据民法典第四百九十六条规定,郭女士也

有权主张该条款不成为合同内容。在对格式条款解释存在争议时,也应作出不利于提供方的解释。

法院强调,高考等志愿填报事关考生前途,家长支付不菲费用购买专业服务的信任。服务机构及其销售人员作出的关键承诺,机构必须负责。不能以格式条款作为免责金牌,行签约前夸海口,而签约后推责任之实。

综上,北京三中院认定,双方约定的退费条件已经成就,某公司应当按照其工作人员的承诺履行退款义务。最终,北京三中院依法作出终审判决:驳回上诉,维持原判。

规范咨询市场,让承诺掷地有声

保公办承诺落空,考生滑档引纠纷

某省考生王同学的2024年高考之旅,因一份未能实现的保底承诺,让整个家庭在焦虑之外更添了一份失望。王同学的母亲郭女士为了女儿能考上理想的大学,通过网络直播了解到某公司的高考志愿填报服务。2024年6月,她与某公司工作人员唐先生取得联系。

沟通过程中,郭女士反复强调家庭经济条件有限,孩子物理科目组合459分的成绩刚刚超过当年某

省本科批投档线(448分),希望服务能确保孩子被公办本科院校录取。对此,唐先生在微信中回复:“咱们老师去帮你做规划的话,肯定是首选公办的本科。”在郭女士对电子版服务协议中复杂的退费条款表示疑惑,特别是询问“滑档了,费用退款吗”时,唐先生明确承诺:“不冲突,只要退了,滑档了,这个必然是退费的,而且这个事也不会出现。”

正是基于滑档退费的明确承诺,郭女士放下了疑虑,支付了3980元服务费,并与某公司签订了《2024年高考志愿填报咨询服务协议书》。协议中包含

案里说民生

在农村,农民的口粮田都是分包到户以家庭承包的形式进行经营的,在承包期限内,如果有家庭成员死亡,死者生前分得的承包土地由谁经营,继承人又能否继承其承包的土地和收益呢?这是农村很多人都很关心的问题,也是一些纠纷的根源所在。近日,天津市宁河区人民法院苗庄人民法庭审理的一起祖孙间因土地收益引发的继承案,回答了人们对这个问题的关切。

家庭成员死亡后,土地收益能继承吗?

□ 于伯军 靖欣仪 张冬慧

远不足以抵扣儿子丧葬费的债务。答辩中,奶奶还痛陈孙子恶意毁坏其和老伴种植的农作物以及孙子的母亲索尔反尔违背收到钱款后“不再起诉、不再纠缠”的承诺,并强调自己年事已高,丧失劳动能力,生活十分困难。

在庭审结束后的一天,奶奶突然来到法庭反映说孙子前一天找上家门,拿着砖头欲对其进行伤害,虽然进行了报警处理,但由于现在孤身一人居住,因此,非常担心个人安危,希望法庭能为其出具人身保护令,以确保自己人身安全。

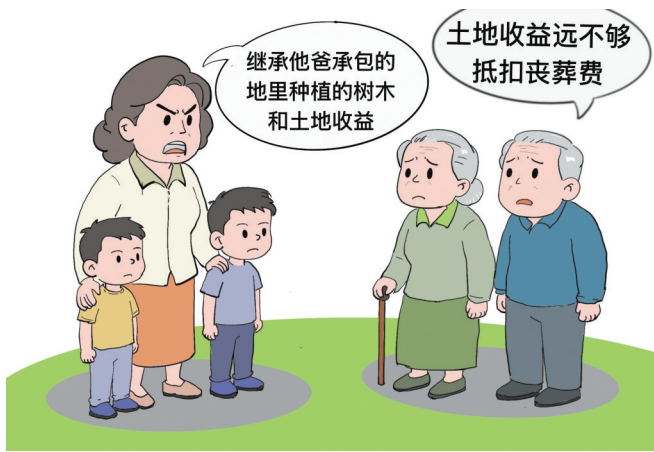
哀莫大于心死。经历了一连串家庭变故和沉重打击后,被寒透了心的奶奶忍无可忍,态度坚决地要求法庭依法驳回两个孙子继承其父承包土地收益的诉讼请求。

法庭:家庭成员死亡后的土地收益不属于遗产,不能继承

法庭经审理认为,两个孩子要求分割的土地收益款发生在其父死亡后,该收益款不属于其父的遗产,故依法判决驳回了两个孙子状告奶奶要求分割其父死后承包土地收益款的诉讼请求。

法庭认为,我国农村土地的承包方式包括家庭承包和其他方式承包两种,本案的案涉土地系以家庭承包方式取得。《中华人民共和国农村土地承包法》第十六条第一款规定,家庭承包的承包方是本集体经济组织的农户。因此,家庭承包的主体为农户,而非农户中的某个家庭成员。换言之,如果承包土地的家庭中一人或几人死亡,承包经营仍以农户为单位,承包土地仍由农户中的其他家庭成员继续承包经营,基于土地承包经营权产生的经营收益或者流转收益亦应由该农户的其他家庭成员共同享有。

法庭认为,《中华人民共和国农村土地承包法》第三十二条规定,承包人应得的承包收益,依照继承法的规定继承。《中华人民共和国民



漫画:穆依

因土地继承,孙子两告祖父母

张某与其父母等其他家庭成员承包了13亩土地,在与前妻婚姻存续期间生育了两个儿子。2025年5月,张某因病去世后,原先协议离婚时约定的由双方各自抚养的两个孩子都随了母亲一起生活。由于张某的父母上了年纪,便将承包的土地交由他人种植。

张某去世不久后,其前妻便以两个孩子的法定代理人身份将孩子的爷爷奶奶告上苗庄法庭,要求继承张某生前承包的地里种植的树木和2.06亩承包土地等财产。

法庭最终支持了孙子要求爷爷奶奶给付树款的诉讼请求。而张某生前承包的土地系家庭性质的承包,土地承包经营权属于农户,而非家庭成员张某的个人所有,依法不发生继承,故张某的两个孩子要求继承其父2.06亩承包土地经营权的诉请被法院依法驳回。该案判决生效后,孩子的爷爷奶奶主动履行了判决确定的给付两个孙子树款的义务,并称还多给了孙子部分钱款以了结祖孙间的纷争。

虽然两个孩子在第一起诉讼中要求继承其父2.06亩承包土地的诉讼请求被驳回了,但他们并不死心,前不

久,张某的前妻再次以两个孩子法定代理人的身份将爷爷奶奶告上法庭,要求继承张某2.06亩2026年承包土地的收益款1133元。

奶奶:土地收益远不够抵扣丧葬费

张某离异后因治病花了不少钱,办理其后事花费近6万元,这些钱大多是由张某的父母和妹妹支付的。令二老意想不到的,是,儿子去世没多久,两个孙子不念亲情先后两次将他们告上法庭,此举令老人非常痛心,更对孙子女孙的做法气愤不已。原本身体健康状况不佳的爷爷被气得病情加剧,没等到第二起诉讼的案件开庭,爷爷就撒手人寰。

不到一年的时间里,痛失两位亲人,奶奶身心遭受的痛苦可想而知。特别是老伴离世后两个孙子的表现更令奶奶失望至极——在打电话告知孙子爷爷去世的消息时,电话那头的孙子态度冷漠,在爷爷葬礼上亦未见悲伤之情。

奶奶在答辩中称,案涉土地收益不属于遗产,不应当分配,儿子去世后丧葬费近6万元,属于儿子身后事的必要支出,口粮田的租金仅1133元,

警惕志愿填报咨询服务中的法律风险

□ 郑金悦

观察与思考

权利或免除自身主要责任的条款,可能被司法实践认定为无效。

治理市场乱象,需多方协同,标本兼治。监管部门加强对咨询服务机构的事中事后监管,针对承诺不实、格式合同侵权等问题加大查处力度,适时制定推广服务合同示范文本,明确基本服务规范和各方权责。行业组织加强自律,建立从业人员培训认证机制,提升服务专业化水平和职业道德,倡导机构通过购买职业责任保险等方式分散风险、保障消费者权益。

对于广大消费者而言,本案也是一次重要的提醒。在选择服务机构时,切勿轻信口头承诺,务必仔细审阅合同条

款,特别是关于服务效果、退款条件、违约责任等核心内容。对于销售人员的重要承诺,应尽可能通过微信、邮件等可留存证据的方式予以确认,或要求写入合同补充条款。在履约过程中,注意保存沟通记录、付款凭证、方案版本等证据。一旦发生争议,勇于通过协商、投诉或诉讼等途径维护自身合法权益。

诚信是市场交易的基石,对于关乎个人前途命运的专业咨询服务而言,更是如此。唯有服务机构恪守诚信、敬畏责任,监管与行业指引及时到位,消费者理性选择、善用法律,才能让专业服务真正成为助人圆梦的灯塔,而非消费陷阱的迷雾。

一是强化行业监管整治,推动规范发展。2026年3月,人社部组织制定并颁布了职业指导师(职业生涯规划师)等23个国家职业标准,对工种的工作内容、技能要求、相关知识要求等划定规范性职业标准。教育、市场监管等有关部门可以此为契机,推动建立行业准入标准,杜绝“速成规划师”上岗。加强广告业监管,规范服务合同文本,严禁使用“内部数据”“保录取”等误导性表述,严厉打击虚假宣传、价格欺诈等违法行为。

二是拓宽官方信息渠道,增加公益指导。高考志愿填报市场高热度的背后,折射出考生和家长对院校、入学专业信息的了解需求未得到满足。教育部做好“阳光志愿”信息服务系统的推广应用,高校、教育考试院通过官网、公众号、公益讲座等渠道,公开招生政策、录取数据、专业就业前景等信息。学校加强对高三学生及家长的志愿填报指导,组织免费咨询活动,依托官方渠道为考生提供参考。

三是商家压实履约责任,群众提高防范意识。对于商家,坚守诚信经营底线,规范服务流程,切勿对虚假宣传、擅自外包、敷衍服务等不当行为心存侥幸心理。对于填报节点等重要信息,通过电话、短信、社交软件等方式充分履行通知责任,避免因信息错漏引发纠纷。家长和考生要提前了解商家的成立时间、经营范围、是否存在经营异常和行政处罚等情况;签订书面合同,明确双方的权利义务、退费条件等条款;签订合同后不能做“甩手掌柜”,及时关注信息动态,与对接人员保持有效沟通,为自己的未来负责。

(作者单位:浙江省宁波高新技术开发区人民法院)