

# 培训机构超员授课 法院判决全额退款

随着近年来年轻家长教育理念的转变,家长们对教育服务的需求集中爆发,教育行业飞速发展,但也伴随一系列问题。

2018年10月,邓某因儿子邓某某英语培训需要与某教育培训机构签订合同,并支付42600元培训费,约定该教育机构对邓某某进行468课时的英语培训。同时约定开课后第一学期以培训教师与培训学员不超过1对2的

比例教学,第二学期上述比例不超过1对4,如果违反上述约定,则需全额退还邓某所交的培训费。后该教育机构于2019年2月中旬正式开课,第一学期就违反约定以1对3的比例授课78课时,后第二学期以1对6的比例授课。在总共经过了约80课时后,双方多次沟通均无果,邓某为了维护自身的合法权益向法院提起诉讼。

法院经审理认为,该教育培训机构在招生中宣传存在不实情形,未按约授课,应收取的培训费用退还邓某。考虑到机构已提供部分课时的培训学习,有相应成本支出,邓某某也从中获益,且原告至2019年9月才终止履行,合同等情况,最终,法院判决该教育培训机构退还邓某培训费40000元。

法官提醒 教育培训机构应当将工作

重心放在教学上,树立自己的口碑,不可为多招收学生进行虚假宣传,否则可能承担违约责任,既要退还学费,更会丧失生源。同时,家长在选择培训机构时,也应谨慎考虑,尽可能多渠道了解其办学口碑,在遭遇违约侵害时,可通过向有关部门投诉或提起诉讼维护合法权益。

(李超 夏艳伟 金明)

## “苏州通卡”的押金为何不退?

苏州王女士12月16日向江苏交通广播网《交广双声道》节目反映,她在2006年3月4日在当地某便利店(苏州市民卡代售点)买了一张苏州通卡,当时缴纳了40元押金,对方给出一张押金收据。

前几天,她去相城区市民卡中心想要为卡充值,工作人员表示,这张卡年代久远,不接受充值。王女士希望退卡退押金被拒绝,工作人员解释,这张卡已经使用了很长时间,已经替王女士节省了很多钱了,因此不能退40元押金。

白纸黑字,为何不退?王女士提供的一张苏州市城市信息化建设有限公司2006年3月4日开具的收据,上面写着“苏州通卡押金拾元整,此收据为今后办理退押金的凭据,遗失不补。”

江苏交通广播网记者12月18日上午联系了苏州市民卡服务中心客服电话,客服表示,根据他们当时的规定,该市民卡有每月1元的折旧(费),市民卡使用40个月之后,就不能再退押金了。

而投诉人王女士表示,当时办卡时,没

有人告知她押金要被扣掉,没有签订过任何协议,在这张凭据上,也没有类似的说明。

在记者与苏州市民卡有限公司客服反映后,当天下午,仅半天时间,王女士就收到40元押金退款。

苏州市民卡有限公司官网显示,截至2020年11月底,累计发卡2310万张,实现苏州市区居民和参保人员的全覆盖。40元钱虽少,但苏州市民卡的客户众多!

(江苏文广网)

## 家电卖完岂能不管 售后维权好艰难

日前,吴中区消保委接到一件投诉,网友张女士近日与其他几位消费者一同在某电子信息公司的购物网站——“某某网”上团购了一款小家电,诱人低价购进,只需要市场上原价的一半费用,低价小家电是买到了,但带来的却是烦恼。

原来张女士买到的高品质电池质量有问题,而且此次团购所有参团的40位消费者中,有23位收到的商品都有电池问题,根本不能使用。想提出更换电池的售后服务申请,可是张女士他们通过与“某某网”联系后发现,某电子信息公司已经关门停业。

为了更换电池,由张女士代表的维权队随即找到了吴中区的小家电生产厂家,但是厂家一口咬定:“超过三包期,团购售后服务要打折,已经享受最低价待遇”等不平等的理由,以此拒绝消费者的合理诉求。张女士他们无奈之下找到了吴中区消保委。

吴中区消保委接诉后,根据群体信访工作制度,高度重视,组织人员,认真落实。在消保委的跟进下发现,因为此次消费形式是网络团购,所以团购平台向厂家拿货后,将商品运至团购商所在的广州仓库,再将商品运至各地(主要是上海消费者),如此一来,其中停留时间很长,导致了消费者不必要的损失。消保委本着“为消费者服务,以人为本”的工作精神,立即与生产厂家取得联系。

吴中区消保委工作人员向厂家指出,此次团购的小家电超过了出厂保修期,这是网络销售平台停留时间很长造成的,责任不完全在消费者。此次团购的小家电虽然价格便宜,但产品的电池确实存在质量问题,作为生产厂家要保证产品质量,确保消费者购买到合格产品。另外,生产单位也要注重维护自己的声誉,珍惜自己的形象,做到让消费者满意。

(吴清 永康)

## 微信聊天记录也是证据

近日,苏州市吴江区人民法院审结了一起离婚财产纠纷案件,该案的关键证据就是一份微信聊天记录。

大海与小玉原系夫妻,双方于2018年协议离婚,并签订了一份离婚协议书,约定“男方于2019年12月31日前支付女方六万元整”。但是离婚后,大海和小玉并没有完全断绝联系,2018年7月,两人微信聊天,小玉向大海发送了“加钱广告”,大海回复称“我要存钱还债,暂时不看了吧”。于是小玉再次给大海发送信息“你还顶他的钱就行了”,大海回复“我慢慢存钱还债”,并发送了“银行余额变动短信截图”。这时,小玉给大海发送信息“6万不用给了,当时跟

你说过的”,大海则回复“一发工资就存了,不过这里面包括了5200”。小玉回复“当然你以后如果很有钱了,给我我也收”,大海则回复“嗯”。

后来,小玉以大海不支付自己六万元为由,将大海起诉至法院。作为原告的小玉认为,上述聊天记录是自己基于与大海的亲密关系,在双方微信聊天随口表示不需要他支付6万元。但是后来,两人关系恶化,双方复婚无望,自己要求大海支付6万元合情合理。小玉表示,自己发送“当然你以后如果很有钱了,给我我也收”后大海回复“嗯”,是大海的单方允诺。但是,作为被告的大海则认为,小玉已经免除了自己的

债务,自己回复“嗯”并不是单方允诺。

法院经审理认为,债务免除是单方法律行为,无因行为,根据债权人的意思表示即可产生债务消灭的法律效果,无论其债务免除的原因是否成立,均不影响免除的效力,故女方不能以其当时基于特定情境等原因而否认债务免除的效力。女方的这种表示并未附任何条件或期限,且在其作出明确表示后,男方并未予以拒绝,而女方另表示“当然你以后如果很有钱了,给我我也收”是一种假设,并未设定权利和义务,男方即使表示同意,也未重新在双方之间建立债权债务关系,不构成男方的单方允诺。最终,法院判决驳回原告小玉的诉讼请求。(张丹 肖佳)

## 洗衣服遇上烦心事

干洗店是消费者日常生活中都会接触到的行业,每逢换季时,人们纷纷选择将大件衣物送去干洗店进行清洗,省时省力又洗得干净。但最近,张家港市锦丰镇消费者郁先生却遇上了烦心事。

原来,郁先生将自家的皮衣送去锦丰镇合兴社区的一家干洗店进行清洗。但是拿衣服的时候,却发现衣服的领口和腋下皮都被扯坏了。郁先生就衣服损坏这一情况向店家提出修补的要求。店家现场对于郁先生的诉求进行了反驳,干洗店家表示,衣服的损坏并非由干洗造成,自己不需要负责。

由于郁先生在干洗店没有得到满意的解决,于是向张家港市市场监督管理局锦丰分局进行投诉,要求店家给予解决方案。

分局工作人员接到投诉后,组织了干洗店老板和当事人进行现场调解。双方就衣服被干洗损坏进行了协商,干洗店赔偿当事人郁先生600元整,一次性解决纠纷。郁先生对调解结果感到满意。

(郭裕 黄姚)



## 苏州姑苏区吴门桥市监支招如何解决家装纠纷

近日,姑苏区市场监督管理局吴门桥分局收到一份投诉材料,房主辛苦买的房子,家装出现各种不合理收费和施工设计不符问题,特来属地市场监管部门求助。

事情是这样的:消费者马先生于3月底和苏州某装修公司签订装修合同,到了10月中旬还未完工,装修中发现原本计划安装在餐厅的踢脚线并没有使用,却被装修公司私自扔掉并仍进行了收费。其次,还收取了地转后面的背胶费用(该费用未被列入报价中),事实上并未使用背胶。另外,橱柜的尺寸,报价单上写的4.2米,但实际只用了2.8米,再次多收取费用。之后,消费者要求装修公司提供具体结算清单,并退还多收取的费用,后双方多次自行沟通未果。

10月中旬,马先生投诉到姑苏区市场监督管理局吴门桥分局,市场监管部门多次致电装修公司,对方告知完工后会好好

处理,完工后又告知正在走流程,会主动和消费者沟通处理,但是直到11月底,双方还是沟通不顺畅,未达成一致。为此市场监管部门遂双方进行了现场调解。

12月7日上午,现场调解过程中,双方坦诚相见,马先生面对面详细说明了各多收费的问题点,装修公司也表示接受和理解,最后在调解人员努力做工作下,该装修公司愿意退还所多收取的费用合计3400元整。双方最终达成和解。

近年来,随着房地产市场持续升温,家装公司不断增多,消费者维权意识也不断提高。家装方面的投诉量也在直线上升,目前家装纠纷主要集中在以下四个方面:装修材料以次充好,这种情况常出现在家装“全包”的情况下,“全包”即包工包料,一些装修公司在材料的使用上常采用偷工减料,以次充好,以假乱真等手段来蒙骗消费者,使消费者权益受损。延期完

工。一些装修公司一开始热情满满,但是过了一段时间就在施工进度上严重滞后。

施工质量差。一些装修公司由于施工素质差,技能低,从而引起家装验收不合格。定制橱柜台面,地面施工等面积计算分歧。一些装修公司为了利益最大化,进行不规范测量,不规范计算涂刷次数等,造成后期验收实际测量和材料损耗不符。

姑苏区市场监督管理局吴门桥分局特此为消费者支招:找正规的、口碑好有资质的装修公司进行装修。尽量不找无名称、无地址的“皮包”、“马路”装修队。找正规品牌认可的经销商或者知名的建材超市进行购买家装材料。签订规范的装修合同,拒绝含糊其辞和不明晰的条款,要做到不漏看、不少看合同各项条款。提高维权意识,拒绝装修公司“口头协议”,敢于用法律武器维护自身的合法权益。

(张琳: 旭旭)

## 商家诚信经营 妥善解决纠纷

商家在经营活动中,难免会与消费者发生纠纷,这并不可怕,可怕的是迟迟不解决纠纷,让消费者失望。

11月16日,上海市消费者尹女士向苏州市市场监督管理局投诉平台投诉称,她在天猫超市丽婴房官方旗舰店购买6件童装,没有收到货;在顺丰快递那里根本没有签收。11月14日联系丽婴房客服,让他们尽快确认好,给她退款;至今未处理。现在天猫超市把款打给了商家,现地是钱也没有货也没有收到。总金额663.72元(其中500元是购买的丽婴房购物金),请求相关部门帮助我要还663.72元货款。

太仓市市场监督管理局沙溪分局接到转办单后,分局工作人员马上联系商家核实情况,并三方电话连线沟通调解。

分局工作人员明确指出,商家没有货,就应该及时与消费者联系说明情况,并尽快退款。商家自觉理亏,很快就同意为消费者退款。消费者对此结果表示满意。

无独有偶,11月17日,福建省消费者林女士向苏州市市场监督管理局投诉平台投诉称,她于3月24日看到太仓经济开发区苏州御园旅游用品有限公司旗舰店搞半价优惠券促销活动,15.6元可以5折优惠购买2个EUSEBIO户外登山包背包,付款后,店方一直没有发货,多次联系店方没有得到满意的答复。商家态度强硬,没办法沟通处理。她认为,目前,背包还在上架售卖中,这不是明摆着在欺负消费者吗?因为商家客服一直不肯处理,所以只能恳请12315平台给一个满意的答复。

(吴建丰 欣欣)

全国诚信维权单位  
全国百强商场



昆山商厦

《消费维权》特约刊出