

□ 记者 章炜

2023年2月22日，上海市宝山区大场镇人民调解委员会在“解纷一件事”平台收到一起调解申请，申请人王某反映，2022年7月23日，其与某文化发展有限公司签订线下培训课程销售协议，在女儿上了14节培训课程后，申请人认为课程质量不符合合同约定，且线下大课形式授课对孩子帮助有限，遂提出退还剩余课时的学费。此后，其多次与被申请人进行协商，均遭到拒绝，因此只能求助调解委员会。经过多番劝说，双方同意2023年3月3日到调委会进行调解。

给幼女报两万多元的培训课程后想退费

调解员以情调解，纠纷得到化解



认为课程质量不符合约定

调解当日，调解员首先告知了双方当事人调解中享有的权利和义务，然后从法律角度分别为双方当事人细致分析了纠纷争点。

调解员对申请人王某解释了相关规定：其一，本案没有发生约定解除的事由，也没有产生不可抗力；其二，王某认为课程质量不符合合同约定，只有属于根本违约致使合同目的无法实现的，才能适用《民法典》中关于合同法定解除权的规定，如果没有导致合同目的不能实现，王某无权单方解除合同；其三，如果通过诉讼解决，申请人需要对被申请人存在根本违约承担举证责任，而课程质量是否符合合同约定受到一定的主观判断因素影响，就目前申请人提供的材料而言，证明责任难度较大，存在较大的败诉风险。因此，该起纠纷最佳的解决方式是通过协商一致变更合同内容或者解除合同取回剩余的学费。

调解员为被申请人分析利弊：据申请人叙述，目前不止申请人认为被申请人存在违约情形，还有其他家长反映培训课程的师资水平、课程质量等存在问题。诉讼是一个长期的过程，无论是否胜诉，对公司声誉都会产生不利的影响，而如果以调解的平和方式解决问题，能够将影响降至最低，而且能够节省金钱和时间成本，对申请人和被申请人是双赢。在此基础上，调解员又从情理角度进行劝说，申请人王某为协商退费问题，带着4岁多的女儿来来回回到调委会多次，希望被申请人能够换位思考，尽量退还剩余的费用。

同意分批退还课时费

最终，被申请人表示公司并非没有解决问题的诚意，也并不是要强制申请人上完剩余的课时，可以

答应退还剩余的课时费用，但是公司现金流紧张等原因，需要分月退还相应费用；如果单独为申请人破例一次性退还全部费用，可能导致其他家长也提出同样要求，到时候公司资金压力骤然增加，更不利于申请人及时收到偿付。

调解员向申请人转达了被申请人的困难，起初申请人不答应，坚持必须一次性支付了结此事，调解员只能继续耐心地做申请人的思想工作。调解员表示，调解需要当事人有商有量，各退一步，形成一个双方都能接受的解决方案。如果实在不放心，可以在签订调解协议后申请司法确认，经过确认后人民调解协议书具有强制执行力，王某听后表示可以接受。

双方当事人最终协商一致同意解除合同，达成如下协议：被申请人同意扣除已参加线下课时14节，计2027.06元；剩余课时178节，计25772.94元，全额退还申请人；申请人考虑被申请人现金流紧张等因素，同意被申请人分三个月将剩余课时费支付到申请人提供的银行卡上，即4月8000元，5月8000元，6月9722.94元。双方现场签订了调解协议书，这场纠纷得到了圆满化解。

经过回访，申请人已收到被申请人退还的全部培训费用。

【案例点评】

本案属于教育培训领域的合同纠纷。此次纠纷的解决，主要得益于以下几点：在申请人多次的来访中，调解员保持耐心友善，赢得了当事人的认可。同时，面对被申请人最初拒绝调解的态度，调解员能够坚持不懈地做被申请人的工作，引导当事人面对面沟通；二是调解员具备法律上的专业优势，在当事人对解除合同存在异议的情况下，根据《民法典》的相关规定，通过普法让当事人认识到各自在合同中享有的权利、应当承担的义务，通过准确地适用法律规定，协助双方商定退还金额和支付方式。

租期到了 房东『跑路』 押金拿不回来怎么办

『三所联动』齐发力 化解租房烦心事

多聚一份力 搭建平台共商共议

据申请人反映，他们曾租住在位于华漕村的悦徕公寓，现今租期已到，他们也按时搬离了，但房东迟迟不退押金，甚至连人都找不到了，并听说还有一个大房东，他们的二房东向大房东租借了房屋，所以希望由大房东代为退还押金，但大房东不同意，只能来申请调解。申请人表示他们有一个微信群，里面有40多名成员都有同样的遭遇，都是退租了却拿不回押金，人均押金1000元-2000元不等。

经向村委会了解，该处公寓系转租，不退押金的其实是三房东，据说三房东“跑路”，谁都联系不到。而且该公寓现在的住户中，仍有一部分是与该三房东签订的房屋租赁合同，将来势必会有更多租客拿不回押金。

华漕司法所当即启动“三所联动”机制，联合华漕派出所、律师事务所以及镇相关职能部门，共同研判纠纷情况。由于三房东失联，涉及到的租客底数不清、情况不明，遂决定联系二房东。通过查阅二房东底账，得知三房东遗留下来的到期未退押金租客有近80人，在租租客一百余人，上百人的押金问题亟待解决。

从法律关系来看，此次纠纷产生于三房东和租客，但问题的关键在于三房东“跑路”了，租

□ 记者 章炜

2023年10月底，上海市闵行区华漕司法所在解纷“一件事”平台收到多起关于租房押金退还问题的解纷申请。工作人员发现短短两天时间，就有六起矛盾纠纷指向同一个房东、同一处公寓，工作人员立刻敏锐察觉到这可能是一起群体性纠纷。由此，第一时间电话联系申请人以及该处公寓所在的村委会，了解纠纷情况。

客固然可以通过诉讼途径追讨押金，但其时间成本、经济成本较大。租客大多是外省来沪打工族，他们期盼通过更加高效便捷的途径来维护自身合法权益。

群众有所“呼”，服务有所“应”。“三所联动”机制各方成员群策群力商讨对策，从化解矛盾纠纷、维护群众利益、强化源头治理、保障地区和谐稳定等层面综合考虑，形成调解目标：由二房东代为返还押金，二房东相关损失向三房东追偿。

多讲一份理 对症下药疏导化解

在组织租客与二房东“面对面”调解之前，调解人员已预见到此次调解最大难度将出现在二房东这边。于是决定先采用“背对背”的调解方式，与二房东进行沟通。

一开始听到调解方案，二房东极力反对，他认为三房东的租客和自己没有关系，租客想拿回押金就要去找三房东。司法所、派出所和参与律师耐心细致地开展解释工作，从二房东自身利益出发，条分缕析进行劝说：一是从悦徕公寓经营管理来看，如果此次纠纷不能尽快解决，二房东在后续收房、出租等方面都将受到影响；二是从开展房屋租赁事业的角度，妥善解决纠纷、树立良好形象有利于二房东更好地开展租赁事业；同时，“三所联动”平台将给予二房东法律支持，支持二房东就相关损失向三房东进行追偿。

通过解释劝说，最终二房东同意了调解方案，接下来的调解工作开展顺利。2023年11月中旬，在华漕村村委会调解室，经“三所联动”平台调解协商，第一批14名租客、第二批6名租客与二房东达成合意，现场签订调解协议。租客激动地说：“终于拿回押金了！”