

贷款就业培训能“包分配”？

浦东新区消费纠纷调委会化解一起培训纠纷

“ □法治报记者 陈颖婷
法治报通讯员 夏伟文

张晓阳本以为参加完就业培训，就能到软件公司工作，谁知 1 年过去了，不但工作没有着落，还因为贷款培训背上了“债务”。巨大的心理落差，让张晓阳与提供培训的公司产生了纠纷。而公司坚持就业指导并非“包分配”，拒绝退还培训费。日前，浦东新区消费纠纷人民调解委员会对这起新型的消费纠纷进行了调解。

【案情】
培训完成就业不成起纠纷

张晓阳对计算机很感兴趣，一心想到软件公司工作。他看到一家公司的宣传资料，称参加完公司培训后可以介绍工作，为了增加自己的就业砝码，他于 2017 年 4 月 23 日与上海一公司签订培训及服务协议。

培训费用是张晓阳采用消费贷款支付的，其中自筹资金 200 元，贷款 7600 元，并支付 12000 元购买“在线学习软件 V1.0”。

2017 年 10 月，张晓阳软件测试培训完成后，一心指望公司能兑现“每个学员培训完包分配工作”的承诺。谁知一年多过去了，张晓阳始终没能找到合适的工作。“我在培训结束求职的时候才发现，根本没有像公司说的那样容易，到现在连个正式的工作都没有，还需要还贷款。”张晓阳说，他曾联系网贷机构反映情况，却被告知要其自行与培训公司协商。张晓阳认为在这一年里该公司对自己不闻不问，感受到欺骗，遂向培训公司提出全额退款及承担贷款费用，但培训公司以合同中“正式开课后，乙方如提出退学，不管任何原因一律不予退款”为由，拒绝退款。

因张晓阳与培训公司协商无果，于是向浦东新区消费纠纷人民调解委员会提出调解申请。

【调解】
公司未适当履行合同

调委会受理上述纠纷后，通过电话向张晓阳了解相关情况。

张晓阳表示自己正是看到了该公司声称的培训完成后可以介绍工作的广告才参加培训的，目的就是



资料图片

为了找到工作，但该公司却没能兑现承诺，所以要求全额退款。

而培训公司则认为，推荐指导并不保证实际就业，公司多次推荐张晓阳就业面试，但张晓阳始终没能获得软件测试的工作，公司并未承诺过推荐张晓阳一定到软件公司工作，曾与张晓阳沟通，是否愿意面试其他工作，张晓阳均未同意。协议是双方真实意思表示，合法有效，并且《培训及服务协议》已经实际履行完毕。

调解员听取了双方的意见，查看了公司提供的培训及服务协议，调解员与公司工作人员进行了沟通：张晓阳为了找工作而签订的培训及服务协议，现张晓阳并未找到工作，其中固然有张晓阳自身原因，但公司作为经营者，本应为消费者提供周到的服务，公司未能适当履行服务合同，建议适当退款。

经过对消费者和经营者的劝说，最终就纠纷处理达成了一致意见：张晓阳同意支付 30% 违约金作为服务费，公司退回剩余金额，圆满化解了该纠纷。

【点评】

本案中，张晓阳与公司之间培训服务合同关系系双方真实意思表示，不违反法律、行政法规的强制性规定，应为合法有效。张晓阳按照合同约定向公司交纳培训服务费后，依法形成服务合同关系，公司也应当按照合同约定向张晓阳提供培训服务。双方均应恪守履行。

在合同履行过程中，张晓阳针对就业指导和推荐工作一项，向公司提出退款要求，公司曾为张晓阳推荐相关就业单位，但面试未通过，存在各种因素。

根据《中华人民共和国合同法》第八条的规定，依法成立的合同，对当事人具有法律约束力。当事人应当按照约定履行自己的义务，不得擅自变更或者解除合同。

依法成立的合同，受法律保护。因此，张晓阳有权要求解除其与公司之间的服务合同关系。因公司已为张晓阳提供了培训服务，张晓阳支付相应对价，获得相应培训，故张晓阳同意支付 30% 违约金作为服务费，公司退回剩余金额。

培训机构的目标人群大多是有职业技能培训意向的应届生或是刚刚踏上工作岗位的年轻人。这部分人群经济实力有限，却容易被推销人员所谋划的“美好前景”迷惑，丧失判断能力。培训机构的营销手段中，最正中求职者靶心的就是所谓的“内部推荐就业”。当培训机构推销人员向求职者密集抛出诱人的关键词时，很多想通过培训获得一份理想工作的求职者，在不清楚还款条件的基础上就办下了培训贷款。建议消费者在签订合同时一定要慎重考虑，不要轻信相信推销人员的“甜言蜜语”。

(文中人物均为化名)

改造道路未设警示标志 居民踩空摔骨折

闵行区虹桥镇龙柏七村居委调委会耐心引导化解纠纷

“ □法治报记者 金勇
法治报通讯员 张峥华

小区施工，道路改造，韩先生晚上回家时一脚踩空不慎跌倒，造成手臂骨折。由于与施工方无法在各项赔偿上达成一致，韩先生向闵行区虹桥镇龙柏七村居委调委会求助，申请调解。

调解员在查明事发情况后，通过疏导和沟通，了解双方当事人的诉求，多次耐心调解，双方均同意作出退让，圆满解决了此次纠纷。

【案情简介】

2018 年 6 月某日的深夜，韩先生打完麻将回家，像往常一样走在小区的主干道上。小区正在进行“美丽家园”工程的施工，小区主干道道路也在改造之列，由于路面与窨井盖高低不平整，韩某踩空不慎跌倒。韩先生当晚便在家人陪护下送至医院，经诊断，韩先生全身多处软组织挫伤、右手臂肘关节粉碎性骨折，需住院开刀，用进口不锈钢钉和钢板加以固定，手术医疗费用一共花去了近 9 万元。出院以后，在子女的陪同下，韩先生来到居委调委会申请调解，并要求施工方承担医疗费 9 万多元，以及后续护理费、营养费、精神损失费 12 万元。

【调解过程】

接到该起纠纷后，调解员本着公开、公平、公正的原则，就韩某提出的人身伤害赔偿要求，认真梳理了相关材料、查看了当晚的监控视频等。同时，调解员考虑到伤者以及家属的情绪，决定首先采取“背靠背”的调解方法分别约谈双

方当事人。

调解员了解到，韩先生一方认为事故的发生是由于施工方未针对道路不平的情况设置警示牌或警示标志，该行为导致其造成严重损害，足以构成民事赔偿；而施工方某公司的负责人钱某则认为该事故的发生是由于韩先生自己不小心、没有仔细看路面，才跌倒受伤的。但是钱某认可韩先生的医疗费并愿意承担责任。因此，双方的争议焦点在于韩先生提出的关于后续护理费、营养费和精神损失费方面的赔偿要求。根据《侵权责任法》第六条，行为人因过错侵害他人民事权益，应当承担侵权责任。根据法律规定推定行为人有过错的，应当承担责任；第十六条，侵害他人造成人身损害的，应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用，以及因误工减少的收入；以及第九十一条，在公共场所或者道路上挖坑、修缮安装地下设施等，没有设置明显标志和采取安全措施造成他人损害的，施工人应当承担侵权责任。窨井等地下设施造成他人损害，管理人不能证明尽到管理职责的，应当承担侵

权责任，施工方的确需要承担韩某的医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复所支出的合理费用。

经过前期的疏导和沟通，调解员决定邀请双方当事人进行“面对面”的沟通协调。由于前期工作准备充分，调解开始时比较顺利，但是韩先生的伤势还需要后续恢复治疗，治疗费用会有所增加，而施工方只愿意承担部分费用，并认为后续的治疗费和护理费不应由自己承担，因此双方对具体的赔偿金额难以达成一致，调解就此陷入僵局，双方不欢而散。为了能够尽快化解矛盾纠纷，调解员及时调整策略，决定和施工方的负责人钱某进行单独的沟通交流，向他宣传相关的法律法规，分析本起纠纷的关键点，明确告知他需要承担的责任，并告诉他如果走法律程序，根据《侵权责任法》的第六条、第十六条和第九十一条，他可能需要支付的赔偿费用比韩先生现在提出的还要多，这其中还包括了诉讼费和律师费。钱某听了调解员的一番劝导后，经过思考表示愿意退让，但是关于费用方面还需要向上级公司汇报。

经调解员情理结合多番劝慰疏

导，双方当事人均同意作出退让，最终就纠纷解决达成共识，并在调解员的主持下签订了调解协议。签署协议后，钱某当日支付了赔偿金，双方矛盾纠纷就此化解。

【案例点评】

本案是一起因“美丽家园”改造而引起的其他损害赔偿纠纷调解案，双方当事人对客观事实并无争议，主要的矛盾焦点集中于受害方提出的关于后续护理费、营养费和精神损失费方面的赔偿要求，双方对赔偿金额的意见差异较大，导致案件的调解难度增加。

调解员首先在调解前通过认真梳理相关材料、查看当晚监控视频等方式对本案进行了充分地调查；然后通过细心和耐心的沟通，从双方当事人的环境、立场、角度和心情上思考问题，将心比心，分析得出争议焦点，并制定相应的调解方案；在调解中，根据实际情况适时调整方法，运用适当的法律法规，帮助当事人分析和认识各种纠纷解决方案的利弊，从而引导当事人做出退让，促使双方达成共识，成功化解纠纷。