

■ 投诉 实录

# 用手机电筒照孩子眼睛 早教机构否认影响视力

投诉人：洪小姐、魏小姐

投诉时间：2019 年 5 月

如今，越来越多的家长开始重视幼儿的早期教育，为了让孩子“不输在起跑线上”，家长们不惜血本将孩子送到各类亲子园、早教中心等机构接受早期教育。

2018 年 9 月，洪小姐在某早教机构为女儿报了全天英文培训班，全年学费为

23000 元。今年 4 月，有家长偶然发现保育阿姨在小朋友睡觉时会用手机电筒在漆黑的屋子里照射小朋友，更严重的是，阿姨是坐在小朋友旁用电筒直接照射小朋友眼睛。现在已经造成包括洪小姐女儿在内的多名小朋友出现视力下降问题并就医。

洪小姐查看过校方提供的视频，视频中显示保育阿姨有用手机电筒照射小朋友的行为。洪小姐希望校方能提供相关老师的资格

证书，校方却不予回应。鉴于校方提供的培训服务与当初承诺不相符，并对小朋友造成身体及潜在心理影响，洪小姐向校方提出全额退还 23000 元的要求。但对方只同意转班或者退剩余课费，多次沟通无法达成一致。无奈之下，洪小姐投诉至浦东新区消保委寻求帮助。时隔一天，浦东新区消保委又接到魏小姐的投诉电话，反映的是同一件事情。魏小姐表示还有一些家长也在反映此事。

◆ 记者连线 ◆

接到洪小姐和魏小姐的投诉后，浦东新区消保委工作人员第一时间联系培训机构沟通此事。校方对洪小姐提出的相关资质问题，表示并不存在任何问题，都是合规的。对于保育阿姨是否拿手机电筒照射小朋友眼睛，校方解释称保育阿姨为查看小朋友的睡觉情况，才用手机电筒扫描检查，并不是直接照射小朋友眼睛。对此，洪小姐并不认可，她表示前期也有家长向校方反映过此事。由于校方只提供一个月内的视频，所以无法找到更明确的证据。校方负责人表示目前为止，只有洪小姐一人反映过此事，将与洪小姐进行协商沟通。

工作人员又致电校方负责人，询问对于

家长提出的诉求到底如何解决？校方负责人闪烁其词，并没有正面回应浦东新区消保委。浦东新区消保委建议校方应该采取积极主动的态度解决问题，而不是用回避的态度予以推诿。

尽管浦东新区消保委多次与校方负责人沟通，但得到的回复永远是一样的，只是表示会与消费者进行协商沟通。但洪小姐和魏小姐之后并没有接到过校方任何沟通的电话。

浦东新区消保委认为校方应该正视问题，不应该采取回避、拖延的处理方式；校方应该提供相关的资质证明以及老师的资格证书。如果校方无法提供相应的资质证明，

校方提供的培训服务严重和当初承诺不符的，消费者有权提出退全款的要求并提出相应的赔偿。鉴于校方的处理方式和态度，浦东新区消保委建议洪小姐和魏小姐通过其他途径进行维权。

浦东新区消保委提醒广大家长，师资是培训质量的关键因素，而当前大多数培训机构拟定的格式合同中，却没有关于师资的约定，一旦发生消费争议，培训机构就借此逃避相关责任。所以，对于让孩子“不输在起跑线上”的培训机构，家长们一定要慎重选择，报名前了解清楚机构的办学资质、成立时间、师资力量、硬件设施等相关信息，并在合同中尽量细化自己的要求。

◆ 律师说法 ◆

家长退款的要求是否合理合法？对于类似早教机构的行为应该如何应对？上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，家长的退款主张应否获得支持，关键在于该早教机构是否构成违约，如构成违约的，则家长有权主张解除合同并退款。除此之外，家长所述情形亦涉及侵权责任，如孩子的视力下降确系因早教机构的侵权行为所致，则该早教机构应作出赔偿。

“该早教机构是否构成违约，需要视家长与早教机构之间所签订的合同究竟如何约定。”金玮律师表示，如该早教机构不具备相应资质或所提供的教育培训服务有悖合同约定的，则构成违约，家长要求解除合同并退款的主张系合法且合理的，应获得支持。

“除违约责任外，就洪小姐等家长所述的情形而言，还可以主张侵权责任并据此向早教机构索赔。”金玮律师指出，如家长能够证明孩子的视力下降是因为早教机构的侵权行为所致，则可以要求该早教机构作出赔偿。同时，金玮律师也坦言，若家长主张早教机构应承担侵权责任，则除需要证明孩子视力下降这一损害后果之外，还需要证明早教机构有实施诸如“手机电筒直接照射眼睛”等侵权行为以及侵权行为与损害后果之间的因果关系，家长需要承担相应的举证责任，否则索赔的主张难以获得支持。

此外，金玮律师也提醒广大家长，在为孩子选择教育培训机构时，务必要核验机构的资质与师资力量等，同时也需要通过书面



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

合同的形式将教育培训机构所提供的服务事项与相关责任和要求予以细化约定，从而有助于在如有纠纷发生时予以追究与索赔。

记者 金勇

## 维权周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：金 勇

■ 简 讯

### 浦东新区市场监管局 强化百姓用药安全保障

□ 记者 金勇

本报讯 为提高公众安全合理用药意识，减少和避免药源性疾病发生，以宣贯新修订的《药品管理法》为契机，浦东新区市场监管局会同万祥镇政府开展“为百姓用药安全保驾护航”行动，依托属地市场监管所深入调研，积极构建药品监管闭环，强化用药安全保障。

区市场监管局制发《万祥镇百姓用药指导满意度调查问卷》，依托村居“家门口”服务站开展问卷调查，回收有效问卷 500 余份，获取居民在科学用药、药品保存、过期药品处置等方面的实际情况，有针对性地组织开展专题讲座 18 场次，发放宣传资料 5000 余份。由属地市场监管所党支部与社区卫生服务中心党支部结对共建，组建市场监管人员与医务工作者联合参与的用药安全指导队伍，在全镇 11 个村居委卫生室设立“百姓安全用药指导站”，常态化提供安全用药指导服务。

### 奉贤区市场监管局 开展学校食品安全专项检查

□ 记者 金勇

本报讯 近日，奉贤区市场监管局与区教育局联合开展新学期学校食品安全专项检查。目前，奉贤区所有学校食堂均已构建起“区教育局、区市场监管局—区教育保障服务中心—学校、托管餐饮服务准入企业”三级信息化管理（视频监控）系统和“阳光午餐”食品安全追溯平台，实现对“原料采购、中途配送、食堂加工、学生就餐”全方位、全过程的实时监管。在全市率先为所有公办学校建起生鲜食品快速检测实验室，对蔬菜和水果农药残留、猪牛羊肉瘦肉精及水产品孔雀石绿等进行检测。

在全区所有中小幼学校推行校领导班子和教师代表陪餐制度，及时发现和解决用餐过程中存在的问题；60%的中小幼学校已实行家长陪餐制，计划在 2020 年底实现全覆盖；各幼儿园每月对孩子的整体营养情况进行分析汇总，出具月度营养分析报告指导用餐，确保孩子能够摄入足够的蛋白质、维生素、微量元素等营养物质。

### 黄浦商标受理窗口 持续提升服务水平

□ 记者 金勇

本报讯 黄浦商标受理窗口大力推进商标便利化改革，持续提升商标受理窗口服务水平和辐射效应，助力上海打造国际一流营商环境。

黄浦商标受理窗口自 2019 年 2 月 1 日成立以来，商标注册申请受理量在全国 175 个窗口中不断攀升，目前已居第七位，共接待电话及邮件咨询 3059 人次，其中国际商标咨询 27 人次，已受理国内商标业务申请 1575 件。据统计，黄浦商标受理窗口的申请人主要为上海外区的企业和自然人，已受理申请 1180 件，占申请总数的 74.9%。受理长三角地区申请 161 件，占申请总数的 10.2%。

## 一周之“最”

### 最“冒牌”的假大米

日前，广西壮族自治区南宁市市场监管部门通力合作，捣毁制假窝点，查获涉假大米。

5 月以来，兴宁区市场监管局执法人

员在日常监管中，发现个别单位食堂和农贸市场，出现一款标称：“上林××精米厂”生产的大米。然而，执法人员在国家企业信用信息公示系统及相关食品综合业务监管平台上，均未能查询到该企业的许可信息。

南宁市市场监管局获悉此信息后，指

令上林县市场监管局进行初步调查，确认该产品标签内容涉嫌虚假。南宁市市场监管执法人员统一行动，并在某粮油批发市场内，一举捣毁制假黑窝点两个，查获涉嫌标签内容虚假的大米 371 袋，共计 9.2 吨，以及涉嫌标签内容虚假的空米袋 220 个。

（金勇 整理）

■ 主笔 闲话



为防范借款人欠债不还，在金融借贷中，债权人往往会要求对方提供担保。有了担保人，似乎就有人兜底了，但万事没有绝对，尤其是出现担保瑕疵的时候，担保责任甚至会因此而被免除。这就需要债权人细致审核各种担保程序，及时沟通，行使债权，以免遭受不必要的损失。本期“专家坐堂”通过法官结合案例，对造成担保责任消灭的几种情况进行梳理，提醒

## 担保责任为何成了“空头支票”

债权人不要因为一些“小失误”遭受“大损失”。

有人因为不了解“担保期间”，在协议上没有进行相应的约定，面临担保责任消灭的窘境；有人在签订债务转让过程中未通知担保人，导致担保人的担保责任自动免除；还有因为借款合同上尽管有担保单位盖章，但担保行为没有经过股东会议通过，担保责任难以生效。凡此种种，多缘于债权人对《担保法》的不熟悉，认为只要担保人在借款合同上签了字，担保责

任就逃不掉。但法律的本质就在于其严谨和公正，因为自身的疏忽，而最终必然会承担相应的后果，本来是想保障自己的合法权益，却不想自设障碍绊了脚。

随着经济社会的发展，金融借贷的行为越来越普遍，担保也扮演着越来越重要的角色。债权人如果没有在借款合同中严谨细致地订立详尽条款，担保责任也许就会成为一张“空头支票”，面临不必要的麻烦和损失。

金勇