

在线教育退款难 购买条款设限制

投诉人：刘女士
投诉时间：2019 年 6 月

2019 年 5 月，刘女士在某在线教育机构购买了基金、股票等多项音频课程，在试

听了赠送的保险音频课程后，刘女士觉得教学质量非常差，教学效果也不够理想，于是向商家提出退款要求。刘女士听的保险课程是赠送的试听课程，她实际付费购买的音频均未开课。刘女士认为自己并没有正式使用

过所购买的产品，因此理当可以退课退款。但该在线教育机构在收到刘女士的退款申请后，却断然予以拒绝。双方经过多次协商无果后，刘女士无奈之下通过 12315 向消保委求助，希望能帮自己讨一个公道。

◆记者连线◆

接到刘女士的投诉，浦东新区消保委工作人员了解基本情况后，立即去电该在线教育机构并告知上述情况，要求给予合理解释。经营者相关负责人金女士回复表示，该公司销售的全部在线教育产品均不能退款，产品购买须知中已有明确告知，购买须知第一条详细注明：“课程为线上内容服务，购买后不支持退款、转让，望消费者知悉并理解。”为证明以上说法，金女士还向浦东新区消保委工作人员提供了平台产品购买须知截图。工作人员指出，涉及消费者切身利益的退课条款并未以字体加大、改色等显著方式体现，可能导致消费者忽略。对此，金女士强调购买须知第一条便已明确退课政策，坚持无法退款，除有非常特殊的原因，例如生病导致无法上课等情况，其他退课要求均

无法满足，没有协商余地。鉴于经营者如此强硬的态度，工作人员建议刘女士通过其他法律途径予以维权。浦东新区消保委工作人员告诉记者，根据《消费者权益保护法》第二十六条规定，“经营者在经营活动中使用格式条款的，应当以显著方式提请消费者注意……经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效。”本案中，经营者所使用的格式条款并非以显著方式在平台上对刘女士作出提示，有减轻经营者责任、加重消费

者责任的嫌疑，涉嫌侵犯了刘女士的合法权益。浦东新区消保委认为，据《合同法》第四十条规定，格式条款排除对方主要权利的，该条款无效；第五十四条规定，在订立合同时显失公平的，当事人一方有权请求人民法院或者仲裁机构变更或者撤销。因此，经营者这种“余额不退”的格式条款排除了刘女士对于未消费部分价款的所有权，属无效条款，刘女士可以显失公平为由，要求经营者解除合同并退还未消费部分的价款。当前，“退款难”似乎已经成了在线教育领域的通病。这样的问题难免带来用户对整个在线教育行业的不信任，企业在这个过程中应当加强对自身的规范，切实保护好消费者的合法权益。

◆律师说法◆

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，该在线教育机构不予退款的格式合同条款属于排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，显系“霸王条款”，应依法认定无效，消费者有权要求退款。

“就消费者刘女士的遭遇而言，该在线教育机构在使用格式合同条款过程中，并未以显著方式提醒刘女士注意。”金玮律师指出，《消费者权益保护法》第二十六条明确规定，经营者在经营活动中使用格式条款的，应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关

系的内容，并按照消费者的要求予以说明。经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效。金玮律师表示，在消费者刘女士对在线教育课程质量不满意的的情况下，有权主张解除合同并要求退还未消费音频课程的费用价款，如该在线教育机构坚持不予退款的，消费者刘女士可以通过向法院起诉等方式予以维权。此外，金玮律师提醒广大消费者，在报名参加线上教育前，提前了解对方教育质量



并审视是否能够满足自身需求，同时建议认真阅读产品购买须知和电子商务合同条款，如发现“霸王条款”等，建议“用脚投票”，选择具有良好口碑与信誉的线上教育机构。记者 金勇

简讯

浦东市场监管局 加强 IEC 大会保障工作

□记者 金勇

本报讯 2019 年 10 月 14 日 -25 日，第 83 届国际电工委员会（IEC）大会在上海举行。浦东新区市场监管局对标最高标准，前期积极开展部署动员，在全区范围内营造良好宣传氛围，全力推进食品安全、特种设备等各项保障工作落到实处。浦东新区市场监管局对大会相关 10 个保障点位开展了食品安全检查评估（复查）工作，重点排查原料进货、菜品制作、保鲜保存等环节存在的各类风险因素，一旦发现问题隐患，立即督促企业整改。同步加强团膳外卖、集体用餐配送企业以及辐射商圈的综合执法检查。组织开展专题培训，要求与会部门、相关企业对照工作方案和流程，及时进行优化调整。开展对各保障点位特种设备使用情况的全覆盖专项检查，发现隐患督促整改，确保全部设备在会议期间合格使用。同步加强外围重点商圈、人员密集场所特种设备使用情况现场监督检查，做好风险分级管控和隐患排查治理。

奉贤市场监管局执法大队 检查易制毒化学品和麻精药品

□记者 金勇

本报讯 2019 年下半年，奉贤区市场监管局执法大队对辖区内二三级医疗机构及民营医疗机构开展了药品使用单位易制毒化学品和麻精药品专项检查。执法大队对奉贤区 45 家二三级医疗机构及民营医疗机构进行了全覆盖检查，其中涉及使用麻醉或者精神类药品的医疗机构有 14 家，重点检查了特殊管理药品的质量管理制度的建立和执行情况，特殊管理药品的采购和使用情况，麻醉和一类精神药品是否做到双人双锁，保险柜存放，专册登记，专人保管，专用处方审核，存放场所有无配备监控及红外线报警装置。检查中未发现违法违规行。

长宁市场监管局开展 特种设备从业人员安全教育培训

□记者 金勇

本报讯 为保障第二届“进博会”特种设备安全，加强特种设备作业人员安全知识和法规培训，提高企业特种设备管理水平和作业人员的安全意识、操作技能，近日，长宁区市场监管局组织区内特种设备使用单位安全负责人和作业人员进行安全教育培训。专家结合上海及长宁区特种设备安全管理的实际情况和自身工作经验，抽丝剥茧、层层深入地为学生们详细讲解了《特种设备安全法》《特种设备使用管理规则》等法规内容以及特种设备隐患排查及治理的相关具体要求。专家还作了关于电梯安全使用与事故预防、起重机械安全使用、事故案例的讲座，讲授了电梯安全使用的基本要求、特种设备应急预案的制订要求、应急处置与救援的要点。

一周之“最”

最“新版”的红牛

近日，浙江省台州市公安局椒江分局食品药品环境犯罪侦查大队民警在椒江洪家街道抓获了两名推销假“红牛”的男子，查获假“红牛”4800 罐。两名男子日前驾驶一辆面包车，车上装载着一箱箱假冒的“红牛”沿路推销，引起了群众的注意。台州市公安局椒江分局食品药品环境犯罪侦查大队在接到群众

报警后，立即组织民警开展调查。民警在面包车里发现了一箱箱假“红牛”，此外，民警还在男子的仓库里查获一批假“红牛”。当日，民警一共查获假“红牛”4800 罐。经查，两个男子都姓陈，是堂兄弟关系。据办案民警介绍，他们查获的这两种假“红牛”，一种写着英文字：BRITAIN BULL，英文字上头还写着“升级版”三个字；另一种写着英文字：Rad Ball。民警经比对发现，这批假“红牛”和正品“红

牛”除了英文字母、生产厂商和地址以及商标下方的名称不一样外，几可乱真。在推销假“红牛”时，碰到商販有疑问的，陈氏兄弟会谎称说这是新版的“红牛”，一般真的“红牛”价格在 117 元一箱，而他们的售价在每箱 80 元至 100 元不等。目前，4800 罐假“红牛”和装载假“红牛”的小型面包车已被警方扣押，陈氏兄弟因销售假冒注册商标的商品案被台州市公安局椒江分局依法刑事拘留。（金勇 整理）

主笔闲话



小区外的保健品店，目标群体永远是老年人。这些动辄数万元的保健品，到底有什么功效，其实谁都不清楚。“花钱买健康”，好听的话容易说，但因此惹来的矛盾纠纷却让很多老人郁闷不已。本期“基层调解”就讲述了闵行区一位老人因买保健品与家人交恶的案例，好在调解员耐心沟通，最终退掉了部分未开封的保健

放老年人一马吧！

产品，将一起家庭矛盾成功化解。日常生活中，尤其是老年人保健品消费争议受关注程度相当高。很多保健品推销的手段采取“打游击”的形式，现场付款，再送货上门，缺少交易凭证，当纠纷发生的时候很难取证，再加上老人的维权意识相对欠缺，因此往往出现纠纷时，老年消费者都有点不知所措，无法合理维权。如今，我国老龄化程度越来越深，涉

老矛盾、案件也呈上升趋势。本期的“专家坐堂”介绍的就是人民法院通过司法护航，妥善处理涉老案件，依法保护老年人的合法权益。针对老年人的情感纠纷，儿女的赡养义务，以案释法，充分考虑老年人的经济生活状况，支持他们的合理合法诉求。生老病死，是人生必经的过程。换位思考，以己度人，善待老年人，某种意义上就是善待未来的自己。金勇