维拟用

Right-protection Weekly

本刊主笔:金 勇



长三角铁路

端午小长假客流回升

□见习记者 翟梦丽 通讯员 胡越

本报讯 记者从上海铁路局获悉,端午小长假运输期间,长三角铁路客流出现明显回升。据统计,6月24日至6月26日,端午小长假运输前3天,上海局集团公司已加开客车169列,重联动车组795列,安全有序发送旅客460万人次,日均旅客发送量超153万人次,其中6月25日当天发送旅客176.68万人次,创今年春节后单日旅客发送量新高。

进入5月份,随着我国防疫形势向好,各 地陆续复工复产,多地景区恢复开放,铁路客 流逐步回升。面对端午小长假期间探亲流、旅 游流等交织叠加,上海局集团公司采取恢复开 行图定列车、动车组列车重联、扩大列车编 组、启动高峰线等措施,方便旅客出行。

上海举行"端午公祭" 错时落葬比例达五成

□记者 夏天

本报讯 日前,一场浓浓传统风的祭礼在 汇龙园举行,拉开了2020年"六大民俗节日 错时祭扫联动周"端午节公祭的序幕。上海引 导错时落葬比例最高达到墓园年度安葬数的

经统计,自 2013 年上海市殡葬服务中心发起和倡导的六大民俗节日错时祭扫活动已有七年,错时祭扫的理念逐渐深入人心,效果也日益显现。据不完全统计,自首次开展"联动周"活动以来,共举办了 20 场主题各异、内容丰富的联动活动,引导错时落葬比例最高达到墓园年度安葬数的 50%。对本市在清明、冬至两大节日的祭扫人群分流起到一定积极作用,有效降低了以前清明、冬至期间集中祭扫带来的各种安全隐患,缓解了市民出行的不便。

虹口区城管执法局 严查夜间施工扰民

□记者 金勇

本报讯 随着疫情逐步稳定,虹口辖区的 工地陆陆续续恢复了施工。随着天气转热,工 人们白天施工可能会引发中暑等情况,所以只 能选择较为凉爽的夜晚进行施工,由此引发的 夜间施工扰民投诉有所增加。

近日,根据 12319 热线居民投诉,虹口城管北外滩滨江中队成功查处了一起黄浦路某工地夜间施工投诉案件,并立案依法进行了处罚。经过现场询问调查,该工地负责人无法提供当天的夜间施工审批材料,城管队员们立刻督促工地停止施工。

由于黄浦路该工地只能提供前几天的夜间施工审批许可文件,却无法提供投诉当天的相关审批手续。为了确保案件证据链的完整,案清事明,城管队员们又于第二天工作日前往虹口区生态环境局,调取该工地的施工申请。经执法队员反复确认调取证据,确认了该工地当天确实存在缺少夜间施工证的情况。证据确凿,事实清楚,工地负责人表示愿意整改并接受处罚。

■投 诉 实录

疫情导致线下停课 教育培训纠纷不断

投诉人: 邹女士 陈女士 投诉时间: 2020 年 4 月

今年以来,受新冠肺炎疫情持续影响,各级教育部门陆续发文要求暂停线下培训活动,有些校外培训机构的线下课程,因此延期或"在线开课",出现了不少消费纠纷。

消费者邹女士告诉记者,自己春节前为

孩子办理了早教培训服务,并支付了 4800 元的培训费用。但春节过后,由于疫情原因一直没有开班,孩子又比较小无法上线上课,等到线下重新开班时,孩子已经不需要自己所报的早教课程了,邹女士要求教育培训机构退还全部学费。

而在 2019 年 11 月,消费者陈女士在另一家教育培训机构支付了 23800 元培训费,

上了 12 次课之后因为疫情影响停课。按照相关部门的规定,线下课程何时恢复还是未知数。孩子平时多动,根本无法适应线上课程。对此,陈女士要求经营者退还剩余培训费。

由于邹女士和陈女士的要求分别被经营 方拒绝,她们先后向浦东新区消保委投诉, 希望能解决相应的问题。

◆记者连线 ◀-----

收到两个消费者的投诉后,浦东新区消 保委工作人员立即协调沟通,帮助消费者维 权。

针对邹女士遇到的情况,工作人员表示,根据《消费者权益保护法》第53条规定,经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。由于线下教育培训属于人员密集型活动,受疫情影响,形成了阻碍教育培训合同履行的不可抗力。这种情况下,由于无法进行线下教学,消费者有权

主张退还未授课部分对应的费用。但是,由于不能履行合同并非教育机构的责任,家长无权向教育机构主张违约责任。经消保委工作人员耐心地调解,最终,经营者给予邹女士退款处理。

而陈女士的情况与邹女士并不相同,工作人员表示,《合同法》第77条规定,当事人协商一致,可以变更合同。线下教育变更为线上教育,属于合同履行方式的变更。培训机构不能在双方就此未能协商一致的情况,单方决定以线上授课方式代替线下培训。如果培训的内容是知识性的文化课程,线上培训老师与线下相同的,而"不适应网课"又是基

于消费者主观单方面的原因,并不必然导致教育培训合同目的不能实现,一般不支持解除合同。但培训机构应与不接受线上教育的学员及家长协商,按照之前的收费标准合理顺延或退费。在工作人员的努力下,最终经营者同意退还一半的费用,另一半待开学后继续上课,陈女士对此表示接受。

针对类似的案例,消保委提醒消费者,家长一定要尽早检视教育培训合同和缴费票据约定,根据合同约定明确自己的诉求,及时沟通减低损失和降低维权成本。同时,注意收集并固定证据。包括与教育机构的通话记录、微信聊天记录等以备不时之需。

◆律帅说法 ◀

上海翰鴻律师事务所合伙人金玮律师分析认为,如培训机构确因新冠肺炎疫情影响以致无法继续履行合同的,消费者有权要求解除合同并要求培训机构退还相应款项。

"最高人民法院就各级人民法院依法妥善审理涉新冠肺炎疫情合同、金融、破产等民事案件,已提出明确的指导意见,其中局。"金玮律师表示,《最高人民法院关于依法妥善审理涉新冠肺炎疫情民事案件若干问题的指导意见(二)》》第8人时立的线下在前头疫情民事确规定,当事人订立的线下在说明积除,当事人情或者疫情防控措施影响更培训,限够通过线上培训、变更培训,解除人民法院不予支持;调整培训费保等方,好民法院不予支持;调整培训费等的,人民法院不可支持;调整培训费等的,人民法院不可支持;调整培训费等的,人民法院应当结合案件的培继级履行合,根据公平原则变更合同。受疫情或

者疫情防控措施影响不能进行线下培训,通过线上培训方式不能实现合同目的,或者案件实际情况表明不宜进行线上培训,接受培训方请求解除合同的,人民法院应予支持。具有时限性要求的培训合同,变更培训期限不能实现合同目的,接受培训方请求解除合同的,人民法院应予支持。培训合同解除后,已经预交的培训费,应当根据接受培训的课时等情况全部或者部分予以返还。

"新冠肺炎疫情属不可抗力,如培训机构确因新冠肺炎疫情影响以致无法继续履行合同的,则无需承担违约责任。"金玮律师指出,培训机构不承担违约责任并不意味着培训机构无需向消费者退款,合同解除后,培训机构仍应就消费者预交的培训费,根据接受培训的课时等情况全部或者部分予以返还。

此外, 金玮律师也提醒广大消费者, 在



偶频道) 与培子人微信 "法 务 机侧可进入微信 "法 务 机等 条 的

签订培训合同时应对相关权利与义务等条款 内容予以了解清楚,而勿轻信培训机构的宣传;在与培训机构就有关纠纷的沟通、协商 过程中,也应提出合理的诉求与主张,并注 意收集与固定证据;消费者务必妥善保存好 培训合同与付款凭证、发票等,以便在纠纷 发生时可以有效维权。 记者 金勇

■─周打假

无锡查获几十种"大牌"商品

近日,江苏无锡梁溪警方在广东破 获一起生产销售假冒伪劣产品案,查获 几十种"大牌"商品。

4 月下旬,派出所接到市民朱某的 报案,反映在微信上买了一对香奈儿耳 钉。收货后发现做工粗糙,怀疑是假货。 民警接警后,把耳钉送到专业机构鉴定, 结果显示确为假冒产品。警方循线侦查 发现,该微商并非"单打独斗",而是成 立了一家电子商务公司,员工分工明确, 每天上下班且食宿都由公司负责。

摸清团伙成员行动规律后,梁溪警 方组织警力奔赴广东东莞,在当地警方 配合下展开抓捕行动。在当地一写字楼内,警方抓获了潘某、李某等 13 名嫌疑人。经初步清点,现场共查获箱包 1600余个、皮鞋 400余双、腰带 800余条,还有衣服、饰品、香水等其他物品。经查,短短3个月,潘某等人就非法获利200多万元。目前,案件在进一步调查中。

■主笔阅话



孩子拿着家长的 手机给游戏充值,这 样的事情如今并不少 见,可充值容易退款

难,本期"权威曝光"聚焦未成年人网络 游戏消费充值纠纷,要想堵住充值"漏洞"仍需多方合作。

最高法发布的指导意见明确,限制民事行为能力人未经其监护人同意,参与网络付费游戏或者网络直播平台"打赏"等方式支出与其年龄、智力不相适应的款

充值容易退款难

项,监护人请求网络服务提供者返还该款项的,人民法院应予支持。但如何这成判定未成年人充值或"打赏"呢?这成为自己,对成功最大的难点。如果是孩子自己家长的手机,那比较好认定;可一旦用的追求长价密码不应该随便告诉孩子,可有些家子通过猜猜猜,蒙对了密码,而有些家子过于自信甚至直接告诉了孩子密码,对金钱也缺少一定的概念,充值"打赏"起来完也被少一定的概念,充值"打赏"起来完

全没有顾忌。

对此,一方面是某些平台一心逐利,不但不进行限制,甚至会绕过实名制等相关规定诱导他人充值消费;一方面,家长也没有履行好监护职责,无条件信任孩子,引来相应的纠纷。因此,加强对违规平台的处罚,提升违法成本,堵住漏洞的同时,家长们也应多反省一下教育模式,以及对孩子真正的关注度,才能让类似纠纷不再频频发生。

金勇

社址:上海市小木桥路 268 弄 1 号 (200032) 电话总机: 34160932 订阅热线: 33675000 广告热线: 64177374 交通安全周刊电话: 28953353 零售价: 1.50 元 上报印刷