

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，孩子又比较小无法线上上课，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。

◆律师说法

上海翰鸿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，其中涵盖了培训合同。”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 条明确规定，当事人订立的线下培训合同，受疫情或者疫情防控措施影响不能进行线下培训，能够通过线上培训、变更培训期限等方式实现合同目的，接受培训方请求解除的，人民法院不予支持；当事人请求通过线上培训、变更培训期限、调整培训费用等方式继续履行合同的，人民法院应当结合案件的实际情况，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



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

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

一周打假

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。

主笔闲话



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。但如何来判定是未成年人充值或“打赏”呢？这成了解决该类纠纷最大的难点。如果是孩子自己的手机，那比较好认定；可一旦用的是家长的手机，纠纷就不好解决了。按道理，支付密码不应该随便告诉孩子，可有些孩子通过猜猜猜，蒙对了密码，而有些家长又过于自信甚至直接告诉了孩子密码，再加上未成年人缺少足够的自制力，对金钱也缺少一定的概念，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