

编者按：

每有引人关注的社会事件、法律问题发生，律师往往能在第一时间给出提示、提供服务。我们为读者采集律师对这些身边事的法律解析，让您不用出家门就可享受“律师服务”。

上了1节课退费要扣2300元

律师：扣费规则属“霸王条款”

据《中国消费者报》报道，随着在线教育市场的快速发展，教师资质不符、授课质量不佳、虚假宣传、霸王条款、退款难等问题也成为投诉热点。9月17日，河北唐山市消费者杨月（化名）向记者反映，她在阿卡索外教网为孩子购买5888元的英语外教课，只上了一节课便申请退费，却被对方要求扣除30%费用，外加600元绘本费，共计2300多元。

缴费次日要求退款

据杨月介绍，9月12日她在阿卡索外教网为8岁的孩子购买了5888元的英语套餐。“9月12日交了5888元，9月13日，孩子上课发现，老师上课有明显的家乡口音，并且只是照着课件念，孩子不喜欢，当天我就打电话申请退费。”杨月说，9月15日，客服声称要扣除30%的课程费用，并且还要扣除600元的绘本费，共计2336元。杨月告诉记者，这让她无法接受。经过几次沟通，对方仍然坚持原来的退费方案。

更让杨月觉得不可理解的是，她申请退费的时候，合同还没签，当她提出退费后，课程顾问才发来合同让她确认，她也根本没收到任何绘本。“合同是我提出退费后才发我，并且客服说按照合同流程走。”杨月说，自己没有签署相关合同，但对方说只要登录公众号就相当于默认了退费协议。

质疑售卖超长课时

公开资料显示，阿卡索外教网是深圳市阿卡索资讯股份有限公司旗下的在线英语教育平台，成立于2011年，主要开展线上教学，专注在线外教1对1英语培训服务。记者了解到，杨月购买的是阿卡索12个月套餐，共393课时，时间跨度为2020年9月12日至2021年11月29日。

2019年7月，教育部、中央网信办、工业和信息化部、公安部、广电总局等部门联合印发了《关于规范校外线上培训的实施意见》，意见指出，对于按课时收费的，每科不得一次性收取超过60



资料图片

课时的费用；按培训周期收费的，不得一次性收取时间跨度超过3个月的费用。

杨月认为，阿卡索如今仍然在售卖300多课时的套餐，并且收取了她1年多的费用，无疑违反了上述规定。

地方规定成挡箭牌

杨月提供的《阿卡索用户服务协议》中，针对退费的条款主要依据《广东省民办非学历教育机构退费管理办法》有关规定，其中明确写明：如不愿再继续使用乙方提供的服务，需要确认是否符合《广东省民办非学历教育机构退费管理办法》相关退费情形。

而按照《广东省民办非学历教育机构退费管理办法》第六条规定：完成1/5学时及以下的，核退70%学费、住宿费；完成1/5—2/5（含2/5学时）学时的，核退60%学费、住宿费；完成2/5—3/5（含3/5学时）学时退学的，核退40%的学费、住宿费；完成3/5以上学时退学的，不退学费、住宿费。

记者接到的多起针对阿卡索的投诉中，多名消费者反映，在向阿卡索外教网申请退费时，对方主要依据上述条款来执行，导致消费者有苦难言。在黑猫投诉平台上，也有多位消费者投诉在阿卡索遭遇退

费难问题。

河南英伦律师事务所律师黄文得在接受记者采访时表示，在线培训机构拿出相应的政府文件作为宰人有理的根据，看似“没毛病”，其实是“挡箭牌”。

黄文得认为，《广东省民办非学历教育机构退费管理办法》被在线教育企业当做服务协议中的退费依据其实是不合适的。“该《管理办法》是前些年制定的，仅适用于对应的民办实体非学历教育机构，该《管理办法》仅为广东省教育厅下发的一个规范性文件，不具有法律强制力，就消费者的遭遇而言，应当适用《合同法》《消费者权益保护法》的相关规定。上述公司将《管理办法》作为服务协议的退费依据是不合适的。”

黄文得分析指出，从杨女士的投诉来看，阿卡索涉嫌侵犯了消费者的知情权和选择权。该机构在消费者决定退费后才提供培训合同，消费者这时才知道退费相关条款，而这应该是消费者在作出是否选择购买网课决策应该了解的信息，会对消费者是否选择购买网课产生重大影响。

“阿卡索涉嫌侵犯了消费者的公平交易权。只上1节课就被扣除超过30%的培训费，无论怎么理解，都是不公平的，属于霸王条款！”黄文得说。

（北齐安）

业主因小区升降杆腰椎骨折

律师：双方都有一定责任

据《柳州晚报》报道，由于小区大门常常机动车与非机动车混行，导致业主进门时受升降杆影响摔倒受伤，应该由谁承担责任呢？家住广西柳州市的江女士最近就碰到了这样的意外。

起因：

小区入口秩序混乱

江女士说，她住在柳州市汇金一号小区，事发当天上午8点多她买菜后回小区，没想到发生了意外。

当时她骑车跟在汽车后方进入小区。由于有行人相向而行，她骑车靠左了一点意外就发生了，她受到升降杆的影响摔倒导致了受伤。

江女士还说，当时因为人行道上的铁门关闭，她才跟着汽车通行。该处铁门长久关闭，导致该处机动车、非机动车及行人混行。对此，江女士认为物业应该负一定的责任。

9月15日上午，记者来到该小区事发门岗。门岗设置有自动升降杆，升降杆右侧末端距离人行道护栏约有1.5米通行空间，供非机动车和行人通行，地面上画有一条黄色隔离线。

在人行道上，还设置有一个供行人通行的空间，宽约1.2米，有铁门把守，15日时铁门处于敞开状态。

在该门岗值班的安保人员陈先生和陆先生均表示，黄线是用于分割机动车道和非机动车道的。事发当天，江女士是进入机动车道发生的意外。当时他们看到江女士在升降杆降下时用左手挡着升降杆，随后因惯性摔了下来，并不是被砸到。

江女士认为，当时门岗的保安人员可以手动控制升降杆避免意外，而 they 表示，事发突然无法及时控制。

一些居民还提出，该门岗缺乏广角镜。路面机动车道和非机动车道之间缺少提示语和隔离杆等。

物业：

会重新开放行人铁门

9月15日，记者联系上该小

区物业公司一名姓杨的主管。杨先生说，事发后，江女士的家属曾向他们索要监控录像。由于监控录像设备近期有故障，事发时未启用而无法提供。

事后双方曾进行协商，但未有结果。对于事发经过，他们询问过前车司机和当时在场的居民。他们认为，是江女士进入机动车道引发事故，但当时人行道的铁门确实关闭。

杨先生说，该铁门近期经常发生故障，厂家无法及时修复，导致出现开不了门等问题。为此他们就关闭了铁门等待修理，没想到又影响通行。

目前，他们已重新打开铁门保持长期开放。

针对居民所反映的问题，杨先生说，原来该处小区设置有隔离杆，多次被车辆撞坏而拆掉了。他们将在小区内设置塑料的隔离杆，并在地面标识“机动车道”和“非机动车道”等字样，提醒居民注意进出安全。

对于设置广角镜，杨先生表示可以考虑；对于江女士提出的赔偿要求，杨先生表示将进一步协商。

律师：

双方都有责任

9月15日下午，江女士的家属再次与该物业公司负责人协商。该公司愿意协商解决此事。

由于江女士的治疗费用还没有结算，暂时还无法商定具体的赔偿数额。

9月21日，记者从江女士的女儿处了解到，目前江女士已出院回家休息，对于具体的赔偿方案将再与物业公司方面交流沟通。

广西华尚律师事务所黄华律师认为，根据我国相关法律规定，物业公司设置门岗机动车和非机动车混行，是导致事故发生的原因之一，应承担该女士部分医疗费、住院伙食补助费等赔偿责任。

而江女士事发时未采取下车推行等安全措施，且并未在黄色隔离线以内的非机动车道通行，对损害的发生亦存在一定的过错，应自行承担一定的责任。

（张威）

律师：信用卡“逾期协商”风险多，持卡人不要心存侥幸

据《北京青年报》报道，张先生去年底失业，现在也没找到合适工作，信用卡账单已逾期三个月。经朋友推荐，张先生发现网上有中介可以帮着客户跟银行“协商分期”，不仅不计利息，本金还可最多分60期还，他瞬间动了心。这些自诩“神通广大”的中介真能帮无力还钱的“卡奴”翻身上岸吗？

广告信息遍布各大平台

记者在淘宝平台上搜索“逾期协商”“协商分期”“债务重组”等关键词，都会弹出一大串店铺。他们的广告词基本雷同，卖点都是“不被起诉”“停止催收”“停掉高额违约金”“个性化分期方案最长60期”。

社交平台上的相关内容也很多。微博上“协商分期”博主有近40

个，最火的粉丝超过了50万。除了介绍信用卡逾期的相关知识，主要是推介协商分期的服务，发出的图片基本都是帮客户协商成功后的对话截图。

此外在知乎、抖音、西瓜短视频等平台上也有大量有关“协商分期”“债务重组”的内容。

这些号称“债务规划师”“法务顾问”的中介当然不是免费咨询。记者了解到，目前中介收费标准不一，收费比例基本为欠费金额的4%—10%，单业务最少也要收1000多元，但也有议价空间。

需提供密码等信息

经过一番咨询后，张先生最终放弃全权代理，因为“他们要的个人信息太多了，还有银行密码，我有点

怕”。原来，中介要求停息挂账的客户提供身份证正反面照片、银行名称、卡号、办卡方式、查询密码、额度、目前未还金额、预留手机号码、联系人姓名电话、联系人关系、账单日、还款日、当时预留邮箱、当时单位名称、当时单位地址、现在单位名称等。

“我要是把这些都提供给他，他们就掌握了我的隐私信息，感觉不妥。”张先生说。

“他们都是套路，都有剧本。”资深信用卡研究专家董峰表示。据了解，被中介视为“尚方宝剑”的就是2011年1月实施的《商业银行信用卡业务监督管理办法》第七十条，即“在特殊情况下，确认信用卡欠款金额超出持卡人还款能力、且持卡人仍有还款意愿的，发卡银行可以与持卡人平等协商，达成个性化分

期还款协议。个性化分期还款协议的最长期限不得超过5年。”达成协议后，银行不会再催收或起诉，除非持卡人再次逾期。

持卡人别存侥幸心理

北京时代九和律师事务所合伙人许桂林律师认为，相关中介机构现在应游走于“灰色地带”，法律没有明文禁止这类业务。但是，对于持卡人来说，必须提防其中的风险。

许桂林指出，有些中介骗了服务费，没有办成也不退钱。有些中介会教唆持卡人编造谎言，怂恿甚至直接帮助持卡人出具虚假证明材料，比如伪造贫困证明、住院证明等。这种行为其实已构成欺诈。一经核实，借款人不仅要承担相关法律责任，已付高额中介费也打了水漂。

即使银行没有查出来，中介也可能利用造假的“把柄”，对持卡人进行敲诈勒索。

另外，这些中介在服务过程中获取了持卡人大量个人隐私信息，如果他们非法使用，可能会给持卡人带来更大损失。

许桂林提醒逾期持卡人，一定要谨慎对待这些“债务重组”的中介机构，勿心存侥幸，别因贪图小利带来更多风险。

据了解，广东银保监局去年9月曾发布风险提示指出，代理“处置债务”“延期还款”“减免逾期息费”等违规骗局和行为本身对债务清偿并无作用，反而存在很大的风险，有可能对消费者个人征信和经济财产等造成严重危害和损失，消费者不要听信“代理处置债务”的宣传，以免导致更大的损失。

（程斌）