

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”。

疫情过后培训机构服务缩水

律师：如有难处可协商变更合同

据《北京日报》报道，从秋季学期以来，线下培训机构已纷纷复课。经过一段时间重回课堂，不少家长却发现，无论课程设置，还是原来被视作“亮点”、用于“拉好感”的免费附加服务，似乎都有不同程度的缩水。

店家变相催促 家长不愿续费

虽然天气渐冷，小西妈妈还是坚持每周给孩子约 2 至 3 次游泳课。倒不是多有毅力，而是“不知将来会有什么变化，想赶紧把课上完。”小西上课的地方，是一家亲子游泳机构，每节集体课，课时费用近 300 元。之前小西妈妈都选择傍晚时段的集体课，“有两到三组可供选择，上课的人挺多，每次约课都要拼手速。”

而疫情之后的工作日，集体课从傍晚时段消失了，只在晚七点后保留了一组。取而代之的是一对一私教课，每次需划扣两个课时。虽然不少家长提过意见，要求恢复集体课，但店里始终不做回应。出于孩子时间安排限制，小西妈妈只能每次都约私教课。“店里心思我们明白，为了资金周转，想让我们赶紧消费完课时好续费，但这种变相催促让人心里很不痛快。”

涵涵所在的游泳机构，虽没有这种变相催促，但服务较之疫情前也大打折扣。

自从重新恢复营业，涵涵奶奶明显觉得店里人手少了很多。“教练基本不管，只在旁边看着，让孩子自己漂着玩儿。至于按摩更是别想，有时候前台服务员还得帮忙给孩子洗澡呢，只能简单冲冲赶紧穿衣服算了。”

免费服务取消 “亮点”不再附加

最近，烁烁妈妈与儿子所在的绘画培训机构沟通了好几次，对原本规定每节课学员不超过 6 人，疫情后却回到都在 10 人以上的状况表达质疑。可对方十分“真诚”地给出了种种理由——老师辞职、学员退费，有些班剩的孩子太少……归根结底，恢复营业之后，他们也有各种现实困难。

晓风妈妈也遭遇了类似情况。她之前给孩子预付费买的英语课时



资料图片

包，按合同规定都是线下课，且一半课程是外教授课。春天，机构就将线下课改成了网课，但划扣同样的课时。线下课复课后，多数外教没有回归，但机构还是每上一节课就划掉一个课时。不少家长提出异议，机构只解释这项课程是和外教一起商定的，不肯做出让步。

除了课程本身，不少机构还借机取消了附加服务。某课后托管班原本拥有上千本绘本、课外读物，允许孩子们在托管期间免费阅读或借阅。当初招生时，这项服务是该托管班宣传亮点之一，但恢复托管后，免费阅读服务就被取消了。

小鱼所在的机器人培训机构，此前在活动区域留有 4 个操作台，摆满成套的拼插教具。课前课后，孩子们都可以自由玩耍练习。而恢复营业后，机构将操作台取消，所有教具都放回了教室，也不允许孩子课前或课后长时间逗留。小鱼妈妈十分不解，“只要做好消毒不就行了？直接取消，完全是借着疫情防控名头故意缩水服务。”

双方意见一致 可以变更合同

采访中记者发现，虽然多位家长对机构的“前后不一”心生不满，但也不愿因此去投诉举报。除了麻烦，还担心若真令对方开不下去，受损失的还是自己。

在中消协律师团成员、北京市中闻律师事务所律师李斌看来，消费者与培训机构签订合同后，培训机构应按照合同约定的课时、师

资、费用标准履行义务。但因疫情影响，许多培训机构面临着一些困难，这也是客观事实，可以和消费者进行沟通协商，变更合同。

例如疫情严重时，没法开设线下课，征得消费者同意后可以转为开设线上课。有的机构恢复线下课后，老师人手确实不足，想要合并班级，与消费者协商一致的情况下，可以进行合同的变更。同时，相应费用标准应该有所调整。

“锦上添花”的免费附加服务，培训机构能否随意取消？李斌认为，主要需看是不是有证据证明，消费者当初选择报班，该免费附加服务是一项重要的考量因素。“比如宣传材料上，该免费附加服务是否是商家明确的宣传亮点。如果有特别明确具体的指向，宣传材料也应作为合同内容的一部分。”但李斌坦言，想要证明免费附加服务真的对双方缔约产生影响，确实比较艰难。如果没有明确约定的，商家没有义务提供。

“培训机构面临的形势比较严峻，一段时间没有费用回笼，但人工、场地等支出还在持续，确实存在现实困难。”对于服务缩水现象，李斌认为，培养客户、建立消费者的忠诚度对商家十分重要，急于“回血”造成不好的消费体验，肯定不利于将来发展。他建议，作为商家，应让消费者看到自身的努力，不妨将难处直说，尽量取得消费者的理解，双方进行友好协商，看如何将合同进行变更。“想要经营得长久，必须得诚实守信。”

(魏婧 周明杰)

共享充电宝悄然涨价

律师：价格应在醒目位置告知

据“江苏新闻”报道，出门在外就怕手机没电，有了共享充电宝的确方便了不少，但不知道大家有没有发现，此前大多数品牌定价还是每小时 1 元，但是现在不少品牌的充电宝突然“闷声”涨价了，这是为什么呢？涨价后，使用的人还多吗？

11 月 29 日，记者走访了多个共享充电宝的点位。

租金价格不一 每小时2至5元不等

11 月 29 日上午，记者首先来到了南京市玄武区某商场。这里几乎每个商铺门口都放置了共享充电宝，品牌也很多，但所有点位的充电宝机身上都未标明价格，只有扫码后才能知道。

记者在扫码后，发现美团充电宝每 30 分钟收费 1.5 元，来电充电宝每小时收费 2 元，小电充电宝每 30 分钟收费 2.5 元。而令记者惊讶的是，在同一商场，一个店铺之隔的同一品牌的充电宝，价格也有差异。

另一家店铺的小电充电宝每小时收费 3 元。

随后，记者又来到了秦淮区某商区，发现在这里街电充电宝每小时收费 3 元，美团充电宝每 30 分钟收费 1 元，怪兽充电宝每 30 分钟收费 2 元。

针对共享充电宝“1 元 1 小时”的时代一去不复返的现状，记者在采访时，不少市民表示，他们的确发现共享充电宝涨价了。但对于共享充电宝悄悄涨价并且定价不一，消费者们表达出了不同的态度。

客服回应

根据综合因素定价

那么，共享充电宝到底怎么定价的？是各商铺自行定价还是平台统一涨价的呢？商铺工作人员均表示，定价和店铺没关系，是充电宝公司指定的，他们只提供了场地。

针对最近许多用户反映的涨价问题，相关充电宝企业客服表示，价格是不同区域的门店根据市场情况调整的，他们没有统一涨价。至于金额多少，扫码后就可以看到。

小电充电宝客服称：“收费标准是根据市场情况有所调动，很多门店金额都是不一样的。这不是公司统一的价格，是有所浮动的。”

来电充电宝客服称：“收费标准是由综合因素决定的。商家需求不一样，运营成本也不一样，订单收费标准也不一样。”

怪兽充电宝工作人员称：“充电宝在不同门店收费标准会有所不同，消费者在扫码租借不同柜机以系统提示为准。”

对于共享充电宝悄悄涨价且柜身上没有任何价格提示的行为，律师认为，这实际上是一种侵犯消费者知情权和自主选择权的行为。

江苏泰和律师事务所律师凌建豪说：“《消费者权益保护法》规定了消费者有知情权和自主选择权。共享充电宝还是要按照法律的规定，将价格在醒目的位置进行明确告知。”

共享充电宝的价格受市场供求关系调整也无可厚非，但平台应该充分尊重消费者的知情权，能够将价格贴到醒目位置，而不是让大家扫码后才知晓。(汤安信 张中玄)



资料图片

4000 元误转陌生人难索回 律师：可按不当得利起诉

据《齐鲁晚报》报道，近日威海市民徐先生向记者反映，10 月 18 日他操作某银行手机银行转账过程中，由于操作失误，把 4000 元转给了一位陌生人，徐先生想把 4000 块钱跟对方讨要回来，对方却立即注销账号“消失”了，现在徐先生不知道，这笔钱还能不能讨回。对此律师表示，可按不当得利起诉对方索回钱款。

转账给自己备用 手误转给了他人

徐先生告诉记者，事情发生于

10 月 18 日下午 4 点多，当时徐先生准备开车跟同事出去办理业务，于是想在手机上通过某银行 APP 将 4000 元转到自己另一个账户上以备不时之需。

但是由于时间紧急，加之同事在一边的催促，致使徐先生在没有明确转账账户的情况下，将 4000 元转给其手机银行存储的一个账户上。

徐先生表示：“因为朋友拿自己手机跟该账户持有人进行过交易，所以该账户才会保留在自己的手机银行里，但是自己并不认识对方。”

收款方声称会核实 取钱销号一气呵成

徐先生在发现转错钱之后，第一时间选择了报警并联系了银行工作人员，银行工作人员通过对方预留留在银行的个人信息与收款方取得了联系，并告知对方徐先生转错 4000 元的情况。

徐先生说：“对方一开始表示，会去银行进行核实，如果确实有转错钱的情况，他会把钱原路还给我，但等到银行再次跟对方确认的时候发现，4000 元已被取走，对

方银行卡也处于注销状态，手机也从此处于关机状态，再也联系不到了。”

随后，徐先生在银行工作人员和警方办案人员的帮助下，获取并核实了收款方持卡人的身份信息，徐先生表示，如果对方仍不予以归还转错账的 4000 元，自己将拿起法律武器跟对方进行讨要，维护自己的权益。

遭遇此类问题 律师指导如何维权

针对徐先生转错钱却要回不来

的遭遇，记者联系到了山东广耀律师事务所李雪律师。

李雪律师表示，如果徐先生所说的情况属实，收款方的行为可能会构成“不当得利”，按照法律规定，徐先生可以通过公安部门查询到不当得利人的身份信息，然后通过向人民法院提起民事诉讼，要求收款方返还 4000 元。

“我也曾经处理过此类案件，法院也依法支持了返还不当得利的请求。希望本案件收款方能及时返还所收款项，避免不必要的麻烦。”李雪说。

(李英豪)