



培训机构退费难 消费者如何维权

□记者 金勇

主持人语

本报维权热线栏目自开通以来，已经有很多读者咨询各种法律问题。在此，感谢大家对这个栏目的关注和踊跃提问。

现“上海法治报”微信公众号“法律服务”通道已开通，您可通过扫描上方二维码，在页面最下方留言处留下您的问题，我们会尽快为您解答。

与此同时，我们还会将问题和答复刊登在以后几期的本版位置，请您留意查看。

网上教育培训收费容易退费难，这让一些消费者诟病不已，因此引发了不少消费纠纷。严小姐因为想要退课被培训机构要求扣除百分之二十的培训费，她表示双方并没有签订有效

协议，机构的做法不合理，但不知道该通过什么方式来维权。

律师分析认为，根据相关法律规定，关于退课需扣除百分之二十的培训费属于培训机构消除或限制消费者权利、减轻或免除培训机构的责任、增加消费者责任等对消费者

不公平、不合理的格式条款，应为无效。同时，严小姐已经上的课，作为培训机构的商家提供了相应的服务，该服务所对应的课时费用应予扣除。建议严小姐与培训机构协商解决此事，如若未果，可以通过诉讼途径来解决退费事宜。

【事由】

严女士在网上报了一个网课，为期一年每周三节。刚上完三节课，严女士发现效果并不好，花了钱却学不到东西，还浪费时间，因此要求培训机构退课退费。

然而，培训机构表示，如果要退课退费，需要按照协议里约定的“报名超过七天要扣除百分之二十的培训费以及已经上完的课时费用”。对此，严女士称，她根本不知道有这样一个协议。翻找之前与商家的聊天记录，只是对方曾经提出过一次，然而并没有签订

任何协议。而培训机构却声称多次提醒严女士看服务协议，协议里对退费退课情况有明确的说明。

由于双方各执一词，因此严小姐退课一事始终无法得到合理的解决。对此，严女士希望通过法律及时解决问

【律师说法】

上海江三角律师事务所王丹律师认为，依据《消费者权益保护法》第十六条的规定，经营者向消费者提供商品或者服务，应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。经营者和消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但双方的约定不得违背法律、法规的规定。经营者向消费者提供商品或者服务，应当恪守社会公德，诚信经营，保障消费者的合法权益；不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易。并且，该法第二十六条亦规定，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。同时，《民法典》第四百九十七条规定，有下列情形之一的，该格式条款无效：（一）具有本法第一编第六章第三节和本法第五百零六条规定的无效情形；（二）提供格式条款一方不合理地免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利；（三）提供格式条款一方排除对方主

要权利。王丹律师表示，严小姐提出退课时，被培训机构告知培训协议中双方已约定报名超过七天要扣除百分之二十的培训费以及已经上完的课时费用，而严小姐在当初交学费时并没有与培训机构签署任何协议。后出现的服务协议却对退课的扣费事项等作出了约定。显然，关于退课需扣除百分之二十的培训费属于培训机构消除或限制消费者权利、减轻或免除培训机构的责任、增加消费者责任等对消费者不公平、不合理的格式条款，应为无效。同时，严小姐已经上了三节课，作为培训机构的商家已经提供了相应的服务，该服务所对应的课时费用应予扣除。建议严小姐与培训机构协商解决此事，如若未果，可以通过诉讼途径来解决退费事宜。

夫妻名义贷款办工厂 离婚后财产如何分割

我姐姐与姐夫最近要离婚。3年前，他们以夫妻名义贷款办了一个工厂。此后，姐夫不让我姐参与工厂事务，所以不清楚工厂的盈利情况。现在两个人离婚，这笔贷款怎么承担，又如何处理工厂方面的相关事宜？

卢女士

【解答】

卢女士，您好！据您所述的情况，根据《民法典》第一千零六十四条的规定，夫妻双方共同签名或者夫妻一方事后追认等共同意思表示所负的债务，以及夫妻一方在婚姻关系存续期间以个人名义为家庭日常生活需要所负的债务，属于夫妻共同债务。夫妻一方在婚姻关系存续期间以个人名义超出家庭日常生活需要所负的债务，不属于夫妻共同债务；但是，债权人能够证明该债务用于夫妻共同生活、共同生产经营或者基于夫妻双方共同意思表示的除外。同时，该法第一千零八十七条规定，离婚时，夫妻的共同财产由双方协议处理；协议不成的，由人民法院根据财产的具体情况，按照照顾子女、女方和无过错方权益的原则判决。对夫或者妻在家庭土地承包经营中享有的权益等，应当依法予以保护。因此，您姐姐和姐夫以夫妻名义共同贷款，很可能被认定为夫妻共同债务，二人负责共同偿还。建议您姐姐若能够了解工厂现在的经营状况，可与您姐夫协商处理共同财产的分割事宜，当然这包括共同债务的承担。如若二人协商不成，可以至法院提起离婚诉讼来解决财产分割事宜。

在单位突发脑出血 赔偿责任由谁承担

前段时间因特殊原因，我吃住在公司。不久前，我早上醒来后发现头疼流鼻血，前往医院被诊断为脑出血。请问公司应承担哪

些责任？

赵先生

【解答】

赵先生，您好！根据您的情况，依据《工伤保险条例》(2010修订)第十四条的规定，职工有下列情形之一的，应当认定为工伤：（一）在工作时间和工作场所内，因工作原因受到事故伤害的；（二）工作时间前后在工作场所内，从事与工作有关的预备性或者收尾性工作受到事故伤害的；（三）在工作时间和工作场所内，因履行工作职责受到暴力等意外伤害的；（四）患职业病的；（五）因工外出期间，由于工作原因受到伤害或者发生事故下落不明的；（六）在上下班途中，受到非本人主要责任的交通事故或者城市轨道交通、客运轮渡、火车事故伤害的；（七）法律、行政法规规定应当认定为工伤的其他情形。同时，《劳动法》第五十四条规定，用人单位必须为劳动者提供符合国家规定的劳动安全卫生条件和必要的劳动防护用品，对从事有职业危害作业的劳动者应当定期进行健康检查。您吃住在公司，后查出脑出血，是什么原因导致的脑出血尚需明确。并且，您吃住在公司，是否仍处于工作状态亦需明确。若公司违反前述规定，则需承担相应的责任。

突遭小孩袭击 谁来承担责任

隔壁邻居家的孩子精神有问题。有一天，我出门的时候遇到这个孩子，双方没有任何接触和冲突，他突然从后面用针扎我头部，造成蛛网膜下腔出血。请问这种情况我应该找谁赔偿相关的损失？

罗女士

【解答】

罗女士，您好！据您所述的情况，根据《民法典》第一千一百八十八条的规定，无民事行为能力人、限制民事行为能力人造成他人损害的，由监护人承担侵权责任。监护人尽到监护职责的，可以减轻其侵权责任。有财产的无民事行为能力人、限制民事行为

能力人造成他人损害的，从本人财产中支付赔偿费用；不足部分，由监护人赔偿。同时，该法第二十七条规定，父母是未成年子女的监护人。未成年人的父母已经死亡或者没有监护能力的，由下列有监护能力的人按顺序担任监护人：（一）祖父母、外祖父母；（二）兄、姐；（三）其他愿意担任监护人的个人或者组织，但是须经未成年人住所地的居民委员会、村民委员会或者民政部门同意。因此，您可以找孩子的监护人来赔偿您的相关损失。

被侵权人有过错的 由谁承担举证责任

行人坠入窨井受伤的案件中，被侵权人（行人）对同一损害的发生或者扩大有过错的，可以减轻侵权人的责任。请问侵权人负有举证责任证明被侵权人有过错吗？如果侵权人无法举证，就不能认定被侵权人有过错吗？

唐先生

【解答】

唐先生，您好！据您所述的情况，依据《民法典》第一千二百五十八条的规定，在公共场所或者道路上挖掘、修缮安装地下设施等造成他人损害，施工人不能证明已经设置明显标志和采取安全措施的，应当承担侵权责任。窨井等地下设施造成他人损害，管理人不能证明尽到管理职责的，应当承担侵权责任。同时，根据《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释》(2022修正)第一百零八条的规定，对负有举证证明责任的当事人提供的证据，人民法院经审查并结合相关事实，确信待证事实的存在具有高度可能性的，应当认定该事实存在。对一方当事人行为反驳负有举证证明责任的当事人所主张事实而提供的证据，人民法院经审查并结合相关事实，认为待证事实真伪不明的，应当认定该事实不存在。法律对于待证事实所应达到的证明标准另有规定的，从其规定。因此，对于窨井等地下设施造成他人损害的归责原则，适用的是过错推定责任原则，损害发生后，推定管理人具有过错，

由其证明自己已经尽到了管理职责，才能免于承担侵权责任。若管理人，即侵权人能证明行人对同一损害的发生或者扩大有过错的，可以减轻侵权人的责任，当然这个证明程度需要达到一定的认定标准。

特殊原因无法上班 离职时倒欠工资

疫情期间，我因管控没去上班，公司没有停工停产，大部分人封在楼上上班。然后发工资的时候是全额的，但要求我们后面补班。我现在要离职，还差199个工时，公司表示按时薪计算我税前工资是8500元，如今要求我退还9700元，这样合理合法吗？

蔡女士

【解答】

蔡女士，您好！根据您的叙述的情况，依据《劳动合同法》第二十九条的规定，用人单位与劳动者应当按照劳动合同的约定，全面履行各自的义务。此外，《人力资源社会保障部办公厅关于妥善处理新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控期间劳动关系问题的通知》(人社厅明电[2020]5号)第二条规定，企业因受疫情影响导致生产经营困难的，可以通过与职工协商一致采取调整薪酬、轮岗轮休、缩短工时等方式稳定工作岗位，尽量不裁员或者少裁员。符合条件的企业，可按规定享受稳岗补贴。企业停工停产在一个工资支付周期内的，企业应按劳动合同规定的标准支付职工工资。超过一个工资支付周期的，若职工提供了正常劳动，企业支付给职工的工资不得低于当地最低工资标准。职工没有提供正常劳动的，企业应当发放生活费，生活费标准按各省、自治区、直辖市规定的办法执行。据您所述，疫情期间，您没有去单位上班，然后单位给您全额发放工资，同时要求您上班后再补班。现因您要离职，无法再补足工时，故单位要求您退还工资。建议您与单位协商解决，毕竟单位与劳动者均需按照劳动合同的约定，全面履行各自的义务。