

课程上一半，突然换教练

普陀区联合人民调解委员会为企业解困、为消费者解忧

□法治报记者 陈友敏

出于对教练的信任，又考虑到训练地点离家近，王先生为儿子小王在普陀区某体育运动中心篮球训练基地购买了10节篮球课。不料课程才上了一半，王先生突然被告知既要换教练，又要换场地。

不满的王先生向中心提出如要更换训练地点和教练就要求退还全部训练费用，遭到中心拒绝。

一边是消费者维护自身权益，一边是不得已缩减业务的企业。普陀区联合人民调解委员会用释法析理和耐心劝导为企业解困、为消费者解忧。

仓促更换教练 消费者要维权

小王今年9岁，身高已达1.65米，学习之余，喜爱打篮球。2021年10月，王先生带着小王到离家仅10余分钟路程的篮球训练基地咨询为小王办理篮球训练卡。咨询过程中，一名自称是省级退役篮球运动员戴教练直夸小王是打篮球的好“胚子”，遂向王家父子推荐了由其亲自授课的篮球培训课程。戴教练介绍，培训课程为10课时，每课时授课费为300元，并承诺上完10课时就能熟练掌握打篮球的基本动作要领。王先生看中戴教练的省级退役篮球运动员的头衔，决定与中心篮球训练基地签订训练课程同意书，现场缴纳了3000元的训练费。

戴教练上课时既讲解到位又有耐心，小王觉得自己进步许多。但不久后戴教练告知王先生，中心即将关门，自己也将被解聘，届时中心会安排学员到浦东某培训中心篮球训练基地继续训练，会由别的教练给小王上课。王先生当即表示不同意，便向中心提出如要更换训练地点和教练就要求退还全部训练费用。遭到中心拒绝后，王先生来到普陀区联合人民调解委员会申请调解，希望能通过人民调解的方式解决此纠纷。

关闭基地实属无奈 不愿返还全部费用

调解员认真听取王先生对解决纠纷的具体诉求。他表示鉴于中心无法正常依约履行训练合同，已构成事实违约，为保护自身合法权



资料照片

益，要求撤销与中心签订的训练合同并由中心承担违约责任，全额退回3000元训练费。

听取王先生的诉求后，调解员打电话给该中心负责人强某某，在征得其同意调解基础上，组织纠纷双方现场调解。

调解员将调解引入到证据质证和诉求辩解程序。王先生坚称不同意中心安排小王到浦东某培训中心继续训练和更换教练。他表示，当初之所以选择中心篮球训练基地训练，就是觉得离家近，孩子放学后就近训练，也是冲着戴教练省级退役篮球运动员的头衔，认为戴教练在篮球方面有很高的专业技能。事实上小王上了戴教练5节课后，确实有不小的收获。更换教练后，一方面孩子还有一段适应期，另一方面如到浦东训练，来回路程需两个多小时，既耽误孩子完成学校布置的功课，又严重影响孩子正常的作息时

间。强某某辩称，小王已经上了5节课，课程已完成过半，要求退还全部训练费的诉求不合理。根据双

方签订的训练合同，当中心为学员安排的训练场地和教练发生变故时，中心应为学员另行安排训练场地和教练。中心是依约履行，不存在违约问题。他还辩称，由于特殊原因，学员数量锐减，中心经济状况处于入不敷出的状态，中心决定关闭包括该处篮球训练基地在内的全市10余家篮球训练训练基地，只保留浦东训练基地，实属无奈之举。强某某还表示希望能通过调解，让小王能继续履行训练合同，并承诺如果同意，将为小王另外安排一名好教练来负责剩余课程而且还额外赠送2节课程。

王先生表示，自己能够理解中心的苦衷，但从孩子的实际情况来看，已没有继续履行合同的必要，坚持要求解除与中心篮球训练基地签订训练课程同意书，全额退还3000元的训练费的主张。

互相理解对方难题 各退一步达成和解

调解员仔细聆听了双方的诉求

后指出，本起合同纠纷中，训练合同的签订是双方真实意思表示，合法有效。王先生已按训练合同约定支付了足额费用，中心理应按照合同约定完成训练课程，现在中心因自身原因未能履约，应承担违约责任。同时，因中心已将训练基地搬迁至浦东新区，对小王训练造成很大影响，王先生提出的解除训练合同诉求合理合情。

随后，调解员又单独对王先生做调解工作。指出因特殊情况，中心经济状况已处于入不敷出状态，要求王先生继续履约以减少中心的财务压力的做法也是可以理解的，希望王先生能理解中心的难处，双方通过友好协商，各让一步，化解纠纷。经过调解员的努力，王先生表示愿意放弃全额退款的诉求。调解员趁热打铁，组织纠纷双方进行面对面对面调解。

经过调解员的释法析理和纠纷双方心平气和的交流，双方同意解除训练合同，退还剩余课程费，并当场签订了调解协议书。

【案例点评】

合同双方当事人应当全面、诚信履行合同。但近年来，企业在实际生产经营过程中，由于受客观条件的影响，部分企业会出现经营停滞、资金链断裂等各种问题，导致一时经营困难，无法全面履行合同义务而陷入合同纠纷。在企业仍有经营潜力和履约意愿前提下，人民调解组织及时介入，为企业提供符合纠纷双方利益的调解方案，积极促成纠纷双方在诉讼外解决纠纷，一方面可以为纠纷双方减少诉讼成本，另一方面也可以避免诉讼对企业形象造成的负面影响，帮助企业恢复经营，走出困境。

没有工伤保险，新入职员工意外受伤

调解员为劳动者提供法律援助顺利化解纠纷

□法治报记者 金勇

肖某是一名设备安装工，2021年年底入职某建筑公司。2022年1月，肖某在某建设工程项目工作时意外受伤，腰椎四处骨折，治疗费用花费约10万元。后经过医院半年时间治疗，肖某于2022年7月份在某司法鉴定所进行伤残等级鉴定，鉴定报告评定为工伤八级伤残。之后肖某多次要求某建筑公司承担工伤赔偿责任，共计80万元。双方多次协商未果。

调解员及时介入后，为劳动者提供法律上的援助，顺利化解了纠纷。

各执一词矛盾重重

肖某表示自己是外来务工人员，没想到才上班几天就受伤了，公司应该对自己负责，所有的治疗费用都有票据，赔偿金额也是考虑到后续治疗费用及家庭支出后提出的，合情合理，公司应按照相应标准支付工伤赔偿。调解员劝说肖某要依法理性维权，不能采取冲动、过激的手段。调解员在安抚好肖某的情绪后，认真核实肖某提供的材料，并与某建筑公司负责人周某沟通。

周某表示，公司并非不愿承担肖某的赔偿费用，而是对方提出的赔偿金额太高了。在肖某受伤住院期间，公司已经给过一些补偿，并垫付了医疗费6.5万元，已经尽到应尽的义务，但肖某并不满足。而且肖某受伤与其在工作时操作不当也有关系，并不完全是公司的责任。肖某才刚入职就出事，公司为此支付巨额赔偿实在无法接受。

双方在赔偿金额上各执一词，难以达成一致，为防止矛盾进一步激化，调解员只得先暂停调解。

调解员再次联系了建筑公司。相较于前一天，公司负责人周某的

情绪已经平稳下来。调解员首先与建筑公司进行沟通，肯定了公司愿意承担赔偿责任的担当行为，然后进行释法。根据《建筑法》第四十八条：建筑施工企业应当依法为职工参加工伤保险缴纳工伤保险费。公司应当为每个员工购买保险，虽然公司称是因为肖某刚入职便出了事故，公司还未给肖某购买相关保险，但这并不是规避法律责任的理由。根据《工伤保险条例》第六十二条第二款规定：依照本条例规定应当参加工伤保险而未参加工伤保险的用人单位职工发生工伤的，由该用人单位按照本条例规定的工伤保险待遇项目和标准支付费用。因肖某未参加社会工伤保险统筹，因此应由公司按照国家的有关标准负担肖某的工伤保险待遇。

根据《工伤保险条例》相关规定，职工因工致残可享受伤残待遇，支付工伤待遇的范围并不仅限于治疗期间的医疗费、护理费、伙食补助费等，还包括因工致残的伤残津贴、停工留薪期工资福利或者医疗补助金、伤残就业补助金等，公司不能仅承担肖某的医疗费。

经过调解员的耐心劝说，周某表示愿意就赔偿金额再次与肖某一方进行协商。

耐心释法化解纠纷

此后，调解员组织肖某与公司负责人周某再次进行调解。调解员向周某讲解相关规定，公司对入职工人未做系统培训，导致肖某操作不规范受伤，希望公司方能及时支付相关费用。

随后的矛盾聚焦于工伤赔偿的支付数额。调解员向周某解释，依据《工伤保险条例》第三十七条：职工因工致残被鉴定为七级至十级伤残的，享受以下待遇：（一）从工伤保险基金按伤残等级支付一次性伤残补助金，标准为：七级伤残为13个月的本人工资，八级伤残为11个月的本人工资，九级伤残为9个月的本人工资，十级伤残为7个月的本人工资；（二）劳动、聘用合同期满终止，或者职工本人提出解除劳动、聘用合同的，由工伤保险基金支付一次性工伤医疗补助金，由用人单位支付一次性伤残就业补助金。一次性工伤医疗补助金和一次性伤残就业补助金的具体标准由省、自治区、直辖市人民政府规定。肖某月工资为1.5万元，结合《上海市工伤保险实施办法》及上海市上年度职工月平均工资标

准，计算得出肖某应得的一次性伤残补助金等工伤赔偿合计约60万元。公司负责人周某表示认同，但希望肖某方能考虑到公司的困难，做出适当让步。

另一方面，调解员做肖某的思想工作，指出公司方毕竟在事发时没有逃避责任，及时送医并承担了医疗费支付责任，考虑到目前公司效益不佳，希望肖某考虑到公司的实际情况做适当的让步。

肖某听后，当场表示同意适当降低赔偿金额。

经调解员反复耐心的劝解，双方均做出相应让步，最终达成了一致意见，并签订了调解协议书。

【案例点评】

本案中肖某作为一名外来务工人员，缺乏法律常识。应对该类纠纷，调解员一方面需要为劳动者及时提供法律上的援助，为其答疑解惑；另一方面，需要在情绪上进行疏导，以免激化矛盾。此类纠纷的有效化解，不仅直接关系到社会弱势群体合法权益，也关乎企业的正常生产经营。调解员在处理这次案件时，在保障双方当事人利益的前提下最终促使双方化干戈为玉帛，维护了区域社会和谐稳定。