

培训机构巧立名目 一课未上扣费过半

投诉人：汤女士

投诉时间：2023 年 5 月

4 月 22 日，汤女士在大宁国际的某教

育机构报了 100 节课程，支付 15392 元。此后消费者未上一次课便因个人原因提出退费。该教育机构表示只肯退还 7646 元。

汤女士表示无法接受一节课没上就要扣

一半的费用，而商家则认为消费者违约在先，应当扣除相应的费用。双方多次沟通始终无法达成一致，无奈之下，汤女士向静安区消保委投诉，寻求帮助。

◆处理过程及结果◀

静安区消保委工作人员接到投诉后，与商家取得了联系。商家宋老师表示企业正常经营，此次事件属于消费者违约，因此对方要承担相应的损失。宋老师称，一是要扣除课程原价的 10%作为违约金 2599 元，因为 15392 元是优惠后的价格，原价是 25990 元，二是要扣除一节课费用 259 元，因为已经排了课，但消费者没有去上；三是要减去 1000 元手续费；四是要消费者承担 3888 元教具费，所以只能退 7646 元。消费者对此表示无法接受。

经了解，目前各类培训机构的合同里都有约定违约金，比例一般都在 20%到 30%之

间，所以本案中 10%的比例不算高，尽管约定的是按原价来计算比例，也不算过分。至于扣除一节课的原价费用，消费者也表示愿意承担。而所谓的教具费则是无从谈起，课都没有上过，就没有损耗过任何教材，要消费者单独承担 100 节课的教具费是完全不合理的。

另外，静安区消保委向企业指出，一是消费者违约，应当承担合同中约定的违约金；二是企业既要消费者承担违约金，又要消费者承担手续费，明显是巧立扣费名目；三是消费者未上一节课，需承担一半培训费的损失，显然是不合理的。因此，要求企业

认真考虑，合情合理地作出退费方案。经协调，最终企业同意不再扣除手续费，退还消费者 8646 元，至于 3888 元的教具费，则换算成 40 节课程给到消费者。此调解结果消费者表示接受。

近年来，各类培训机构关停停，欠费不还的现象时有发生，企业退款条件也相当苛刻。很多企业资金困难，往往等收了新生的款后，再退老生的钱，导致退费周期很长，而且还要分批分期退还。因此，静安区消保委建议学生家长理性报班，对待优惠、促销等噱头要提高警惕，尽量减少不必要的损失。

◆律师说法◀

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，在消费者并未实际参加培训课程的情形下，因消费者原因导致解约的，培训机构单方测算并主张扣除的违约金金额明显过高且不合理，消费者有权要求培训机构退还合理金额的款项。

“就消费者汤女士的遭遇而言，虽然确是汤女士单方提出退课导致合同解除的，但培训机构收取违约金的金额也应当是合理的，而不是听任培训机构随意开价的。”金玮律师指出，依据《民法典》第五百八十五条的规定，当事人可以约定一方违约时应当根据违约情况向对方支付一定数额的违约金，也可以约定因违约产生的损失赔偿额的计算方法。约定的违约金低于造成的损失，人民法院或者仲裁机构可以根据当事人的请求予以增加；约定的违约金过分高于造成的损失，人民法院或者仲裁机构可以根据当事人的请求予以适当减少。据此，对于

培训机构所主张的过高的违约金金额或损失金额，消费者有权说“不”，并可以通过投诉、诉讼等方式要求调低违约金的数额，维护自身的合法权益。

金玮律师表示，依据《民法典》第五百八十四条的规定，当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定，造成对方损失的，损失赔偿额应当相当于因违约所造成的损失，包括合同履行后可以获得的利益；但是，不得超过违约一方订立合同时预见到或者应当预见到的因违约可能造成的损失。该规定体现违约金的填平原则，即守约方主张违约金的金额应当与违约方违约行为造成的损失相适合。因此，即便是消费者构成违约，也只需要承担培训机构相应的经济损失或合理范畴内的违约金，而非任由培训机构将违约金与经济损失赔偿金一并计算。

此外，金玮律师提醒广大消费者，在与培训机构签订合同时，应认真审查合同条



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

款，须特别注意合同中有无明确约定相关培训项目和内容、师资安排、培训期限、时间安排、收费金额和退款标准和方法、双方的权利义务和违约责任以及争议解决等条款，对于培训机构预设的有关限制消费者权利、减免培训机构责任的“霸王条款”，可以予以明确表示拒绝，以维护自身合法权益。

记者 金勇

一周打假

成本不到100元的“茅台”

近日，浙江宁波高桥派出所成功破获一起制售假冒名酒案，端掉制假窝点一处，抓获犯罪嫌疑人 5 名，查获各类制假包装材料 600 余件，涉案金额 16 万元。

高桥派出所接群众报警，称购买的 6 瓶“飞天茅台”酒为假酒。高桥派出所立即成立专案组，通过官方渠道对这批白酒进行鉴定，结果证实这些都是普通的低价白酒。经过侦查，涉案假酒源头以及一个

以谭某某、徐某等人为首的制售假酒犯罪团伙逐渐浮出水面。

在充分掌握了犯罪证据后，高桥派出所组织警力奔赴外地开展抓捕行动，相继抓获谭某某、徐某、张某等犯罪嫌疑人。

谭某某曾从事酒水生意，但经营不善、生意不好，为快速发家致富动起了歪脑筋。谭某某与徐某、张某商量，三人在谭某某的住宅房屋内制作假酒。谭某某负责购买制假材料和制作假酒，徐某和张某负责销售。为了让假酒更加逼真，谭某某等人不仅在包装上下功夫，以假乱真，还

注册成立了一家公司，培训销售人员用专业的话术售卖假酒。

犯罪嫌疑人用简单粗暴的勾兑方法，把劣质的散装白酒，经过灌装、塑封、贴标、打包一番改头换面后，单日销售最高可达数十瓶。只需几分钟便可以做好一瓶“名酒”，一瓶成本不到 100 元的假冒品牌白酒最终以近千元的价格，通过微信等手段向全国各地低价推销，并最终送上群众的餐桌。

目前，涉案 5 人已被公安机关采取刑事强制措施，案件正在进一步侦办中。

主笔闲话



旅行社恶意“甩团”导致数百旅客滞留，如此行为必然应受到严惩。本期“权威曝光”介绍的就是恶意“甩团”背后的“猫腻”。

旅行社违反旅游合同约定，恶意“甩团”，造成旅客滞留，违反了《旅行社条例》之规定“旅行社及其委派的导游人员和领队人员不得有下列行为：拒绝履行旅

游合同约定的义务；非因不可抗力改变旅游合同安排的行程”。而《旅游法》也规定，旅行社不履行包价旅游合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当依法承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任；造成旅游者人身损害、财产损失的，应当依法承担赔偿责任。旅行社具备履行条件，经旅游者要求仍拒绝履行合同，造成旅游者人身损害、滞留等严重后果的，旅游者还可以要求旅行社支付旅

游费用一倍以上三倍以下的赔偿金。可见，游客恶意“甩团”，可以依法主张旅行社承担违约责任乃至赔偿责任。

因此，要想杜绝旅行社“甩团”行为，维护游客的合法权益，旅游监管部门必须要加强监管和惩罚的力度。如果在旅游执法过程中失之于宽，不能提升违法成本，就会导致一些旅行社铤而走险，肆意妄为。

金勇