

不满球馆收费高，家长要求退款

金山区联合人民调解委员会“背对背”调解化解消费纠纷

□法治报记者 金勇

孩子去乒乓球馆训练，家长不满球馆的普通训练方式，想转为一对一的私教课。由于家长认为私教课费用过高，有违市场原则，要求对方退款，却因违约金产生纠纷。

金山区联合人民调解委员会经过多次“背靠背”的调解，找到让双方实现“共赢”的调解途径，最终既维护了消费者的合法权益，也保障了商家的正常利益，成功化解了这起消费纠纷。

不满球馆教学模式 要求退款引发纠纷

杨某为其5岁的女儿在某乒乓球训练馆报名了乒乓球训练课程，当时共支付了培训费5000元。课程上完后，杨某又在该乒乓球馆续费9000元。此后，由于杨某不满该乒乓球馆的训练方式，认为一对多的大课模式无法满足女儿日益精进的乒乓球水平，且训练成果不佳，要求将余下的课时转为一对一。经沟通，乒乓球馆同意了杨某的要求，但双方之间就私教课的费用产生了矛盾。杨某认为乒乓球馆私教课费用过高，且每个学员之间价格不同，违背了透明化、公平化的市场原则，双方信息严重不对称。但乒乓球馆坚持定价没问题，双方就此引发了多次冲突。由于解决无果，杨某就此次纠纷投诉至金山区消保委，要求乒乓球馆退还尚未上完的课时费。金山区消保委将该消费纠纷委托至金山区联合人民调解委员会进行调解。

调解员在接手该案件后，第一时间联系杨某了解事实情况。杨某表示，乒乓球馆的团体课费用是90元一节，杨某共续100课时的团体课，目前杨某女儿已上了30节团体课和一节原价280元的私教课，因此乒乓球馆应退其剩余课时费6300元，但乒乓球馆要扣除以9000元计算的10%的手续费。杨某对此不认可，双方产生争议。

调解员询问杨某当时缴费时有无开具增值税发票并签订合同，杨某表示发票开了，合同也签了，但是由于时间久远两份材料均已丢失。调解员随后联系了乒乓球馆，乒乓球馆仍保有当时的合同原件，



资料照片

合同约定如消费者违约，应支付10%的违约金，但没有明确约定违约金是按退款金额的10%还是总价金额的10%计算。

安抚情绪提出方案 各退一步化解纠纷

了解情况后，调解员向杨某解释，根据《民法典》第577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的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。在此次纠纷中，是杨某主动违约，因此杨某理应要承担违约金，又有《民法典》第五百八十五条规定：“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的，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的，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。当事人就迟延履行约定违约金的，违约方支付违约金后，还应当履行债务。”

一般来说，合同违约金上限是不超过实际损失的30%。本次纠纷中，乒乓球馆提出10%的违约金也没有超出国家规定，如杨某坚持退费，不可避免会造成一定损失。鉴于退费这条路行不通，为切实维护消费者的权益，调解员向杨某提出第二个解决途径，杨某可以将剩余的课时转化为私教课继续上课，而且杨某女儿已在原教练这里学习了一年多，原教练对杨某女儿的练习进度、训练方式更为了解，继续学习也更有利于孩子的成长。杨某考虑再三后同意了，只是某乒乓球馆的私教课为280元一节，杨某听闻别的家长报私教课为200元一节，也要求也200元来计算私教课。

调解员劝导杨某不要因外界的信息影响自己的判断，可以和乒乓球馆谈一下私教价格。调解员劝说乒乓球馆，杨某毕竟是老客户，愿意续费证明对乒乓球馆的信任，建议在转课时给杨某打一点折扣，算

是回馈老客户。经过调解员“背靠背”的多次调解，双方最后终于达成一致协议，均同意杨某再上26节乒乓私教课。此次调解终于获得圆满解决。

经调解员事后回访，双方都对此次调解结果表示非常满意。对于杨某而言，继续上课能挽回一笔不小的手续费损失，同时杨某女儿可以继续由原本熟悉的教练教导，更有利于杨某女儿提高球技；对于乒乓球馆而言，挽回了一位老客户，也能降低对球馆的不良社会影响。目前，杨某女儿已继续开始上乒乓球课。

【案例点评】

现代社会，由于怀揣着“望子成龙、望女成凤”的想法，加之在各种“内卷”焦虑情绪的影响下，消费者理性消费意识、风险意识薄弱，往往容易跟风消费、冲动消费，对培训机构发布的宣传信息缺乏理性判断，再有部分校外教育培训机构唯利是图、制造焦虑、贩卖焦虑，掀起“早教热”“培训热”“考证热”，极大地破坏了校外教育培训的消费环境。校外教育培训领域消费侵权多发、消费维权困难等现象屡有发生，培训机构和消费者之间的矛盾纠纷与日俱增。调解员在调解该类纠纷时，应以安抚双方情绪为主，再权衡可以让双方实现“共赢”的调解途径，尽量减少损失，以保护消费者的切身利益。

家长在为孩子选择培训机构时，要了解培训机构资质、规模、师资等信息，不轻易相信广告宣传、不盲目跟风。签订书面合同时，应明确收费标准及违约责任等重要条款，注意保留并收集整理证据材料，切实维护自身合法权益。

村民因田埂除草结下“梁子”

崇明公安分局绿华派出所民警化解多年矛盾

□法治报记者 季张颖

原本是以田埂为界的两块地，各自种植的花和水稻互不影响，却因为田埂除草的问题影响到两边作物，最终闹得两家村民结下梁子。崇明公安分局绿华派出所民警在处警过程中，了解到了警情之外的田地纠纷，因情施策化解了双方多年的矛盾。

近日，崇明公安分局绿华派出所民警和两名村民来到辖区一片农作物田边，看着田埂两边的荷花和水稻长势正好，两名村民没有再互相埋怨，而是放下心结，由衷感谢民警为他们解决了田地纠纷。

因除草问题引发纠纷

这起田地纠纷还要从3年前说起。郭大妈和邢先生都是绿园村村民，两家种植的庄稼地紧挨着，每年5、6月的时候郭大妈那块地种的是水稻，邢先生那边承包了村里几十亩地，种的是一大片荷花，两种作物以一条田埂为界，互不影响，各自生长。然而，泥土堆积而成的田埂会生长出杂草，影响边上的农作物，两家村民因田埂除草问题引发了矛盾。

2020年5月底，不知道是哪边先打的除草剂，先是邢先生那边临田埂的荷花随着杂草陆续凋亡，接着没隔两个礼拜，郭大妈那边刚种的水稻也死了一片，两人都怀疑是对方在除草时没注意保护，使得各自农作物夭折。当时两人都没吭声，等杂草再一次长出来，双方又前后喷洒了除草剂，没几天，补种上的农作物又都归了天。这一次两人都藏不住了，互相指责对方把自己的农作物弄死了。两人来到村委想讨个说法，终因不能确定先后喷药的问题而不了了之。

自此，两个田地邻居因打药除草影响各自农作物发生多次争执。2021年和2022年，邢先生种的荷



民警下田头解决纠纷

花作物经济损失较大，在村委协商下，郭大妈作了适当赔偿，当时也算和解了，但问题始终都没能彻底解决，该打除草剂还是打，该影响的还是影响。

今年6月初，郭大妈和邢先生在田埂边发生了一点交通小摩擦，报警后，心细的民警于是了解到了警情外的田地纠纷。

实现土地流转解心结

民警陈辉经过调查，了解到郭大妈种在邢先生大片荷花边上的水稻只有两亩不到，平时只有大妈一

个人照顾这块地，每年的收成也一般。当时村里土地流转时，邢先生承包了好几十亩地，为什么郭大妈巴掌大那点地没有流转出去呢？带着疑问，陈辉询问了村里工作人员。

多年前，郭大妈认为土地流转出去后什么也干不了了，自己是个庄稼人，如果好好种地，挣得钱会比流转出去分到的钱要多。就这样，她把一亩多地留在了自己手上，但几年下来种地挣钱也不多，还不如当时流转出去，特别是最近几年还和邢先生因为除草的事闹出了矛盾，真正得不偿失。

掌握了纠纷的来龙去脉以及现状后，民警陈辉想出了办法。他先是平稳双方的情绪，接着分别找两人聊天谈想法。当向邢先生问起为什么没有一起承包郭大妈的土地时，邢先生吐了一肚子苦水，他说他想一起承包的，无奈郭大妈不同意，否则怎么可能生出这等是非来。言下之意，邢先生想把郭大妈的那点地一起流转过去。

意识到事件可能有所转机的陈辉立即将邢先生的意思传达给了郭大妈。郭大妈起初情绪激动，不愿意流转，经民警算了一笔经济账后渐渐松口。最终，郭、邢两人在村委达成协议，郭大妈的一亩多地流转给邢先生，明年初生效；同时，今年田埂除草一事由邢先生这边全权负责，并提出不再打除草剂，全程采用割草机割草。至此，一桩农村田地纠纷，在村委工作人员和民警的见证下终于彻底化解。

【调解心得】

“我们每个民警在开展矛盾纠纷化解时努力做到‘小事不出村、大事不出镇，矛盾就地化解’，只有这样才能全面提升派出所综合治理能力，让群众实实在在地、真切地感受到获得感、幸福感、安全感。”民警陈辉表示。