

□ 记者 章炜

科目二挂科两年后，预约驾考时却发现早就被人退学了？2021 年 3 月，吴小姐在驾校训练场地微信转账 5800 元报名学车，约定由教练乐先生进行相关培训。当年的 6 月，吴小姐参加科目一考试并顺利通过，但未通过科目二考试。

两年后，吴小姐在预约科目二考试发现，12123APP 上并无她的考试信息。经车管所查询得知，吴小姐的驾考学籍已在 2022 年 7 月 12 日被人伪造退学申请书，办理了退学手续。由此，吴小姐要求退全款，但驾校拒绝，双方发生纠纷，吴小姐诉至金山区人民法院，要求返还驾校培训费等 8680 元。法院委托金山区联合人民调解委员会开展诉前调解。

驾考学籍竟被人取消

调解员受理此案后，仔细核对了吴小姐提供的证据材料。吴小姐表示驾校存在泄露她的个人信息嫌疑，导致她无法按照正常途径进行驾照考试，科目一成绩也要作废。另外，收取学费的单位是上海某机动车驾驶员培训有限公司，而实际提供服务的单位是某驾考培训中心，并不一致。吴小姐认为自己维权花费了不少财力和人力，需要驾校一并承担，因此要求对方返还驾校培训费 5800 元、3 次模拟考试费用 600 元、科目一到四报名费用 120 元、体检费用 160 元、误工费 2000 元，共计 8680 元。

调解员劝慰吴小姐，此事性质确实非常恶劣，一定会还她一个公道。但是通过此事，也了解到她在购买此次服务时过于草率，与人口头约定便缴费确定合作，整个过程因为自身疏忽也要承担一定的责任。支付模拟考试、体检等费用后也享受了相关服务，因此退费诉求不太合理。调解员询问吴小姐是否愿意接受调解，在退款数上是否愿意做出退让？吴小姐沉思良久，要求驾校退款 5000 元。

了解到小吴的真实诉求之后，调解员又迅速联系了收取学费的驾校负责人孙先生，孙先生表示以上行为都是乐教练个人所为，与公司无关。乐教练实际只是挂靠在其公司名下，平时招生都是他自己独立操作，公司只是从中扣除每个学员 1000 元的费用作为管理费。

双方达成协议，退还 5000 元

在与吴小姐前期的沟通中，驾校表示愿意再给吴小姐一次继续学习的机会，但吴小姐拒绝，孙先生认为公司已尽到了责任，拒绝退款。

调解员告知孙先生，既然该公司与乐教练合作并且收费，那么获利的同时也得承担责任，调解员顺势为孙

重考『科目二』傻眼 学籍竟被人取消了

调解员引导当事人说出真实需求，助力学员退款

先生普法，根据《最高人民法院关于挂靠经营司法解释》，“挂靠”是指由挂靠方使用被挂靠方的经营资格和凭证等进行经营活动，并向被挂靠方缴纳挂靠费用的一种经营方式。当事人主张挂靠人和被挂靠人共同承担民事责任。

听完解释，孙先生同意退款，但公司最多退款 3000 元。调解员再一次联系吴小姐，吴小姐坚持要求退款 5000 元。见吴小姐态度坚决，调解员转头又联系了驾校，告知吴小姐的态度，并且表示如果真的存在冒名取消考生驾考的行为，一旦开庭则性质非常严重。根据《民法典》有关规定，冒名顶替行为是一种欺诈行为。因为冒名签订，侵害物权，造成权利人损害的，权利人可以依法请求损害赔偿，也可以依法请求承担民事责任。最后，孙先生终于松口，愿意退还吴小姐 5000 元。

经调解，双方当事人达成了一致意见。驾校于 2023 年 10 月 10 日前退还吴小姐 5000 元。调解员于 2023 年 10 月 16 日收到了吴小姐邮寄过来的撤诉申请。由此，该起教育培训合同纠纷得以圆满化解。

【案例点评】

驾校机构良莠不齐，作为消费者一定要去规范的驾校机构报名缴费，这样才会对后续的学车过程以及售后处理有良好的保证。吴小姐一直声称要追究驾校的法律责任，但经过了解，吴小姐的实际诉求是要求退款。所以在调解过程中调解员引导当事人说出真实需求，同时调解员以法律为准绳，以事实为依据，对被申请人进行教导，最终促成双方达成协议。

□ 见习记者 王蔚然
通讯员 向颖 赵立立 施迪

平台发布『全年免单』活动 消费过万返单不到3000元 是平台解释不明晰还是消费者误解免单规则？

消费者：要求平台补兑换 7000 余元差额

一家网络消费平台 APP 发布了“全年免单”活动，称只要用积分秒杀到“全年免单奖”即可兑换免单期内免单奖励，在该平台产生消费享受免单、返单，最高封顶 1 万元。李先生成功获得“全年免单奖”，但在免单期内自己消费了过万元，兑换返单到手的奖金却不足 3000 元。

平台方解释，按活动规则，李先生的订单属于从其他平台领取优惠券后产生的订单，即使在平台发生也不适用免单。李先生对此不认可，于是诉至普陀区人民法院，要求补兑换 7000 余元差额。

李先生认为，首先，排除从其他平台领取优惠券而产生的订单的兑奖规则是不合理的，该类型订单本质上依然是在平台产生的消费。其次，兑奖规则只显示在兑换页面，而“秒杀”兑奖金额时，该页面停留时间较短，不具有详细阅读规则的条件。再次，兑奖结束后活动页面下架，也没有其他链接可供回溯查明规则。因此，李先生认为平台未尽充分告知义务，要求平台方补兑换 7000 余元差额。

平台认为，兑奖规则载明了免单的奖励范围，仅支持在特定引流合作渠道的订单，并以每笔订单的实付消费金额为准。通过其他平台的链接跳转至该 APP 上的消费，不属于免单奖励范围。

一家网络消费平台 APP 发布“全年免单”活动，称最高封顶 1 万元，结果李先生免单期限内消费过万，到手返单奖金却不足 3000 元。是平台解释不明晰，还是消费者误解了免单规则？免单范围究竟如何计算？经过法官释法明理，双方自愿达成协议，平台经营者给予李先生一定补偿，最终该案以调解方式化解。

法官释法明理，双方自愿达成协议

审理过程中，法院发现，双方就兑奖规则告知和理解方面存在争议。一方面，消费者误解了免单范围，并在误解基础上进行消费。另一方面，经营者也没有准确、充分告知兑奖规则，但该活动已经结束，无法回溯。

经过法官释法明理，双方自愿达成协议，平台经营者给予李先生一定补偿，最终该案以调解方式化解。该案调解成功后，法院针对涉案平台有奖活动中存在的问题发出司法建议。平台方反馈，已根据相关建议进行了全面排查和整改。

【法官点评】

平台举办有奖活动，除应遵守《电子商务法》等法规外，还须遵守有奖销售相关法规，诚信经营，确保有奖活动的公平公正。平台应准确充分告知活动规则，保障消费者知情权、选择权。举办有奖活动的初衷是促进消费，提升盈利，同时回馈消费者。平台作为有奖活动的主办方，有义务准确、充分告知活动规则。

平台方在举办有奖活动时，应准确告知规则。本案中，活动规则的本意是将通过其他 APP 跳转下单产生的订单排除在免单范围外，但对规则解释不准确，易引发广大消费者误解。

平台方在准确告知规则的基础上，还应充分告知规则。有奖活动期间，平台方应在活动主页的显著位置、持续展示活动规则，确保消费者能够充分、便利、完整地浏览下载规则。此外，规则中涉及消费者重大利益的内容，还应以加粗、标亮等显著方式提示消费者特别注意，充分保障消费者知情权和选择权。当然，消费者也应当在全面理解规则的情况下理性消费。

实践中，平台方发起有奖活动时，一般不会进行过程记录。一旦发生相关纠纷，有关活动详情难以完整复盘回溯。因此，建议商户及平台方在举办有奖活动时，对活动实施的情况和规则要求，进行全流程备案留档。