

□ 记者 章炜

一年前,老宋在朋友推荐下了解到一家乒乓球培训机构,便为女儿购买了私教课程,每节课 200 元,共计 50 节,有效期为一年。2024 年 3 月,老宋从家长群得知消息,培训机构因资金链断裂,即将关闭,场馆租约也将到期不再续约。老宋要求退费,但是被该机构拒绝。金山区消保委受理案件后,将该案件委托给金山区消费纠纷调解委员会处理。

家长群炸锅了:机构将清算倒闭

老宋称,自己购买的私教课程 7 月底到期,当时还有 22 节课,要求将剩余课程全部退费。调解员对老宋的诉求表示疑惑,老宋的退费要求较为仓促,是否另有隐情。

老宋说,该机构宣称背靠大集团,不仅有乒乓球兴趣培训,还提供中考体育乒乓球考试专业培训,很多教师子女也在这里训练。去年,女儿就在该机构上课,其间也时有教练变动。今年 3 月,家长群突然有人炸出一条消息,称该机构资金链有问题,4 月份就要清算关闭。同时,老宋称收到内部消息,该机构 4 月开始就不再与原场地续约。许多家长都向该机构提出退费,但是机构老板始终没有正面回复,处理接待的只是几个普通员工。培训机构倒闭的新闻屡见不鲜,时有老板跑路,家长退费无门的新闻出现,眼见事情发生到自己身上,老宋想赶紧找相关部门帮忙维权。

老板:有人恶意散布“倒闭谣言”

调解员联系该培训机构老板询问,老板面对退费问题避而不谈,反而向调解员诉苦,称有人在微信群散布谣言称培训机构要倒闭,这才导致家长要求退费,他要起诉造谣的人。面对机构老板的说辞,调解员敏锐地察觉到事情背后另有隐情,并抓住场馆租约到期这个关键,询问机构老板目前场地租赁的细节。

机构老板支支吾吾地解释,目前正在使用的场馆确实要到期了,但他正在接洽新地方,新地址就在目前场馆附近,整体环境比旧场馆好了不少,场馆装修好就会发布通知告知家长换地方上课。

随后,调解员询问机构老板一个关键问题,为何不发布通知告知大家先暂时停止运营,等新场馆落实到位继续开业,给家长们吃颗定心丸。面对调解员的追问,老板终于道出真相,其实是内部团队管理不善,馆长和教练团队也要离职,并且要带走老客户,这才传出流言。他正在接洽新地方解决问题,打算招聘新团队再重新开张,但为避免造成目前团队波动,这些信息不便公布出来。面对现在这种退费情况,他也感觉很无奈。

家长群突然有人炸出消息:场馆不再续约机构老板要跑路?

调解员告诉机构老板,根据《消费者权益保护法》,老宋提出购课后出现教练变动导致管理混乱等问题,消费者基于自身利益的考量提出退款是合理合法的。同时,调解员提出,如果机构老板想要挽回会员,可以对新馆明确的开张时间和具体信息做出承诺,由调解员从中协调,看消费者是否愿意继续在该机构上课。

机构老板对此无法给出承诺,但表示如果要退费需核对合同和付款凭证,并扣除相应运营费用。最终,双方协商决定终止合同,机构老板将未上完的课程费用折价退还给申请人老宋。经金山区消费纠纷调解委员会调解员主持调解,经双方协商,机构老板同意一次性退款 1540 元。此后,调解员进行回访,该机构已履行调解协议。

【案例点评】

预付消费周期较长,消费者在享受优惠力度的同时,也承担了较高的合同履约风险。预付监管缺乏明确法律规定也成为预付消费纠纷发生的高风险区。

为强化经营者的义务,2024 年 7 月实施的《消费者权益保护法实施条例》明确指出,经营者以收取预付款方式提供商品或者服务的,应当与消费者订立书面合同,约定商品或者服务的具体内容、价款或者费用、预付款退还方式、违约责任等事项。经营者收取预付款后,应当按照与消费者的约定提供商品或者服务,不得降低商品或者服务质量,不得任意加价。经营者未按照约定提供商品或者服务的,应当按照消费者的要求履行约定或者退还预付款。目前,有的地方已开始探索将教育培训、体育健身等行业企业收取的预付款转入银行账户进行资金监管。

九旬老人的家被砸穿肇事邻居却『消失』了

被告几个月联系不上,法官组织调解了结纠纷

被告送达不到,只能公告

“怎么办,找不到楼上业主。电话联系、邮寄传票、法警送达、信息协查……能试的方法都试过了,却始终联系不上。”书记员解释道,“实在不行就只能公告送达了。”

法官当然明白,根据《民事诉讼法》相关规定,穷尽所有送达方式后仍然无法送达的被告,只能公告送达。但且不说公告费时费力,容易加深当事人本就经年累月的积怨,更何况,案件结果的执行和落实也需要被告的配合。公告送达、一判了之不是最好的办法。

“除此之外还有一个情况,这个原告是个 90 多岁老人,说过来开庭腿脚不便。”书记员反馈道。沉思片刻,法官们还是决定先去现场,了解损害情况及对老人生活的影响程度,再向居委、物业了解被告情况。

几天后,法官们上门勘查。案涉房屋所在地是一个老旧小区,老人居住在二楼。法官们轻轻敲了敲门,开门的是老人 70 多岁的儿子。往里走,法官们看到了坐在轮椅上的原告——一个 90 多岁的老妇人。她缓缓告诉法官们:“墙上的开裂是楼上邻居砸的。”跟着老人进卫生间,在天花板上赫然一个碗口大小的洞,甚至可以看到楼上的墙。随着老人轮椅推动,轻微震动引得洞口细微水泥灰簌簌往下掉。

“法官你看,你让我母亲怎么安心用洗手间,虽然她年纪大了,但也有隐私,而且万一再掉水泥下来,谁能承受这个后果!”老人的儿子气愤地说。

与装修队交涉,未谈拢

天花板被砸穿后,老人的儿子曾上楼与装修队进行交涉,没有谈

□ 记者 章炜

楼上邻居装修时,90 多岁老人家的卫生间被砸出碗口大小的洞,墙壁也出现了开裂,老人的儿子起诉至上海市奉贤区人民法院,要求楼上业主修复,没想到被告几个月联系不上,老人只好顶着这个“安全隐患”生活。奉贤区法院奉城法庭受理后,组织双方进行调解,帮老人解决了心头之患。

拢。至此之后,装修队、业主都没有出现过。老人顶着这个安全隐患生活了几个月。

为何会联系不上楼上业主呢?趁着现场勘查机会,法官又走访了居委、物业,了解到被告是新购二手房业主,居委、物业都没有登记被告情况,还是向前业主了解到的被告姓名、身份证等基本信息。“我们也很无奈,老人多次来投诉,我们也想解决问题。”居委主任一脸无奈。

老人的诉请是恢复原状,如今被告送达不到,只能公告,但即便公告期满判决支持了原告请求,若是没有办法找到被告,老人的实际问题如何解决还是存在困难。

法官建议先行委托做个维修方案,由原告自行维修后,再向被告主张维修费用,这样一来今后执行起来会相对简单。老人儿子却反对这个方案,他情绪激动地说:“我们都是老年人,腿脚不便,没有能力和精力去找装修队,更何况明明是对方的野蛮装修造成的损失,为什么要我先出钱修?”

经调解,双方达成协议

“既然现在只有被告身份证上的老家地址,不如算好时间,再向被告寄一次信,也许被告过节回家就收到了。”当时正值国庆长假前夕,抱着试一试的心态,法官们抓紧赶在假期到来前再次邮寄了起诉状副本。

这一次尝试起到了效果。节假日之后,被告主动联系了法官们:“我们夫妻俩都在市中心工作,工作也忙,好不容易买了这个房子作为婚房装修居住,就全部委托给了装修公司,我们根本不知道发生这样的事。”看到被告的态度,法官也告知他们尽快回上海来处理案子,并且考虑原告腿脚不便,在居委会现场开庭。

开庭当天,法官先让被告到老人家看破坏的情况,被告仰着头看着那个洞口,“这都能看到我家浴室柜的一角了,我真没想到,装修队施工这么野蛮……老人家,实在是不好意思,不知道给你们造成了这么大的麻烦。”被告的语气很诚恳。

看到被告这样的态度,老人的情绪也逐渐平复,法官们看到了矛盾化解的希望。法官们趁热打铁,经过一个下午调解,双方达成一致协议,被告在一周内给原告维修,具体维修方案也咨询了装修公司专业人员。考虑维修期间,原告可能无法居住,被告还补偿了原告一定的租金损失,并当场予以给付。