

关乎“里子”“面子”的两大消费,坑多请注意避让

做人,面子不能丢。医美受到许多爱美人士的青睐。但美容不成遭“毁容”的事件时有发生,消费者维权难频受诟病。做家长,教育培训子女成才是心中大事。刚过去的全国两会上,“教育培训贩卖焦虑”的话题持续发酵,成为全社会关注的热点,对于消费者而言,教育培训合同的签订、履行问题存在诸多疑虑和困惑。本期对法院和消费者协会公布的一些典型案例进行梳理,以期引起消费者重视。

爱美,是面子;培养孩子,既有面子又有里子。关乎“面子”更关乎“里子”的权益,怎能轻易错过?

“课时费贵100元,分数能高100分”“培训保过,不过退费”……某些教育培训机构“打包票”的说辞蒙了家长的双眼

眼花缭乱的教育培训服务, 你掉“坑”了吗?



本报记者 周倩

连日来,有关教育培训制造焦虑、教育培训乱象的话题持续引人关注。在刚刚过去的全国两会上,全国人大代表、重庆谢家湾小学校长刘希娅在谈到如何规范教育培训管理时表示,“课外培训广告铺天盖地,‘找一线名师,学解题大招’想要好成绩,就找好方法”等广告词充斥耳中。”在今年全国两会期间,对于校外培训机构的规范治理问题成为代表委员提案建议的热点之一。

根据黑猫投诉与微博联合发布《2020年消费者权益保护白皮书》数据显示,2020年黑猫投诉平台接到消费者对教育培训行业的累计有效投诉8.1万余单,占黑猫投诉平台整年度有效投诉单比例为3.4%。教育培训行业的主要投诉诉求集中在“退款”。消费者积极的报名学习,本该学而有成,可“虚假宣传”、“霸王条款”等问题却压倒了一批又一批的用户,使消费者不得不走上维权之路。

“培训保过,不过退费”“课时费贵100元,分数高100分”……一些教育培训机构的广告看起来很诱人、销售员在介绍培训课程时“打包票”的行为,蒙住了一些消费者的双眼。

面对铺天盖地的教育培训机构,该如何选择正规的培训机构,避免落入某些不正规的培训机构的陷阱呢?

销售口头承诺,作数吗?

小华是一名初三学生,为了提高小中考成绩,其母亲为其报名参加了某教育培训机构的中考目标培训计划。当时与培训机构口头约定,如果小华的第二次模考成绩比第一次模考成绩的总分高出100分以上,就按照每小时380元计算课时费,如果没有达到

上述培训目标,则按每小时280元计算课时费。小华母亲先行向培训机构交纳了1万元的培训费用,培训机构也出具了收据一份,收据中记载按照每小时380元计算课时费的内容。但没有签订书面合同。经过一个月的培训后,小华的模考成绩不仅没有提高,还有所下降。由于对培训结果不满,小华后续没有再参加培训,剩余的培训费也不同意再向培训机构支付。培训机构提起诉讼,要求小华母亲支付剩余培训费1.2万元。

法院审理发现,因为双方之间没有签订书面的教育培训合同,导致权利义务约定不明。培训机构出具的收据中仅记载了每小时380元的课时费标准,其他包括口头商定的培训目标与课时费标准挂钩等内容都无法得以体现。最终法院根据现有证据,判决支持了培训机构的诉讼请求。

北京西城法院立案庭副庭长张涛表示,家长给孩子报班时,最关心的莫过于培训目标、培训方式以及师资情况,如果没有签订书面合同,无论销售人员当时说得多么天花乱坠,都可能无法落到实处,消费者也会因为没有合同依据而影响后续的维权。

培训机构换了,不退费咋办?

吴女士花近两万元为女儿在某艺术培训机构购买了98课时的舞蹈培训课程,双方签署了《舞蹈课程协议》,约定上课地点为吴女士家附近的一家艺术中心,并约定协议不得转让。培训课还没上完,该艺术中心因故被封了。此后,该艺术培训机构与另一家培训机构签订《教育机构打包转让协议》,约定该艺术培训机构就其旗下教学点、学区设施及所有已登记的学生资源等一并打包转让。随后,该培训机构组织家长召开会议告知转让事宜。吴女士不想让女儿到离家远

的地方上课,认为该培训机构的行为违约,要求解除协议,并退还剩余课时费14080元。

法院经审理认为,双方签订的协议中明确定约有“协议不得转让”的内容,该培训机构停止了线下培训,申先生被告知可采取线上方式由老师指导孩子进行钢琴培训,但申先生认为线上方式进行钢琴培训根本无法获得线下培训的效果,明确表示不同意。由于无法判断何时能够恢复线下教学,申先生要求培训机构予以退款,遭培训机构拒绝。

北京市西城法院法官文潇建议,“消费者在签约时应当仔细阅读合同条款,多关注涉及自己权利义务的条款内容。通过了解条款内容,可以使消费者在后续出现纠纷时能够准确把握责任主体,及时有效的维护自身权益。”

线下培训改线上,有权拒绝吗

申先生为孩子报名参加某培训机构提供的钢琴考级培训班,并与该培训机构签订了《会员培训协议》。协议中约定,培训费用

3.5万元,授课形式为“面授一对一”。协议签订后,申先生先行支付了培训费2万元。在授课开始前,因为疫情原因,培训机构停止了线下培训,申先生被告知可采取线上方式由老师指导孩子进行钢琴培训,但申先生认为线上方式进行钢琴培训根本无法获得线下培训的效果,明确表示不同意。由于无法判断何时能够恢复线下教学,申先生要求培训机构予以退款,遭培训机构拒绝。

法院经审理认为,合同的变更应当经过各方当事人协商一致,培训机构如需改变授课方式,应当获得消费者的同意,不得擅自改变授课方式或是强制要求消费者同意变更后的授课方式。该案最终以调解方式,双方达成协议,培训机构退还培训费用2万元。文潇法官解释说,如果消费者不同意变更授课方式,可以提出解除合同并退还培训费用。

想要高效解决,协商很重要

采访中,有家长表示,出现纠纷后,他们也很气愤,但是苦于势单力薄,又不想为此耽误更多精力,只能选择忍气吞声。

对此,文潇法官认为,因为疫情原因,不少培训机构特别是线下培训机构受到很大的冲击,经营确实举步维艰。她建议培训机构正确面对消费者,积极与消费者协商,提供切实有效的解决方案,不仅能树立良好的企业形象,也能最大程度地获得消费者的理解,同时也是最有效降低损失的办法。消费者也可以根据自己的需求积极与培训机构沟通、协调,比如延

期培训、置换课程等等,争取在良好的沟通下双方都能获得各自满意的结果。对于那些口说无凭的服务,该如何补救呢?

张涛副厅长建议,消费者可以与培训机构协商补签书面合同,特别是将自己关心的问题尽量体现在书面合同当中。如果无法补签书面合同,消费者应当保存在此过程中的各种材料,比如说缴费凭证、微信记录、电子邮件、照片等等,这些都可以在后续维权的过程中作为证据来证明自己的主张。

牙齿贴面嘴皮被烧伤、祛痘不成反被感染、美容馆越界当“医生”

为“面子”做美容,提防变美不成反变丑

本报记者 柳姗姗

随着生活水平的提高,消费者对美的追求日益凸显,在高额利益驱动下,部分缺乏资质的美容机构违规开展涉及医疗美容的项目,常给消费者造成健康损害和经济损失。

为美容做贴面,牙齿“受伤”

2020年7月,为拥有一口漂亮牙齿,长春李女士欲在某美容服务中心做牙齿贴面项目,与其签订了使用“至尊级”材料,价格为6600元的合同。实际操作时,该中心又向李女士索要了600元费用。中途被宰,李女士忍了,但因操作人员技术不到位且无相关资质,李女士嘴边的皮肤被“腐酸”烧伤,且做完贴面后她发现牙齿出现敏感、刺痛现象,牙龈红肿且出现厚重的“扇子面部龅牙”形态。

三天后,李女士要求卸除贴面,经过打磨

曹先生再次找到商家时,销售人员在柜台用针将其面部的皮肤挑破后进行排痘。可一周后,曹先生面部却出现密密麻麻的“小疙瘩”,到医院检查被确诊为传染性扁平疣。

消协调查发现,该化妆品销售柜台只有销售服务资质,排痘服务已超出其经营范围。经协调,柜台一次性给付消费者2000元。

钟萍表示,化妆品柜台服务人员在不具备无菌条件的公共场所为消费者排痘,极易引发创面部感染,违反了《医疗美容服务管理办法》的规定,应予以赔偿。

长春消协秘书长钟萍表示,牙齿贴面是对口腔的修复和治疗,属于口腔医疗行为,必须符合医疗规范,具备《医疗机构执业许可证》和医师执业证书,否则就属“非法行医”。

为排痘买清痘霜,痘未祛遭感染

2020年3月,曹先生花100余元在某商场化妆品柜台购买了一款清痘霜,使用一周后,原来的痘不但没有祛掉,反而变大。找商家进行咨询时,曹先生被告知是炎症鼓出来了。又过了一周后,痘仍未见好。



保证比医院的药还有效,还表示如不进行护理治疗,将来容易得癌症。

闫女士到医院检查后,确实存在炎症,便花费41410元购买了该店的消炎产品及护理治疗服务。但治疗一段时间后并无改善,遂要求经营者退款。经营者表示治疗周期尚未结束,且每个人对该产品使用后的效果不同,拒绝退款。闫女士无奈投诉到消协。

通过调取经营者的证照信息,消协发现其所具备的营业执照核定资质并无“诊疗服务”相关内容。经调解,经营者同意为消费者退款2万元。

钟萍表示,该案中经营者存在超范围经营从事医疗服务的问题。违反《消费者权益保护法》相关规定,应予以赔偿。

制图:陈子蕴

G 法问

新人职员工不能休带薪年假吗?

本期主持人 本报记者 曲欣悦

读者来信

编辑您好!

我在2018年6月入职了一家物业公司当电工,并签了两年的劳动合同。合同到期后,我决定离职。工作期间我从未休过带薪年假,所以我向公司提出应支付我相应的补偿。但物业公司只同意支付入职满一年后的未休年工资报酬。我在入职这家物业公司之前,已经在别的单位有10年以上的工作经历,入职新公司当年我不能享受年休假吗?难道只要换工作单位,第一年年休假就

泡汤了?请问,物业公司的说法合法吗?

张先生

为您释疑

张先生您好!

根据《企业职工带薪年休假实施办法》第三条的规定,职工连续工作满12个月以上的,享受带薪年休假。第五条规定,职工新进入用人单位,当年度年休假天数按照在本单位剩余日历天数折算确定,折算后不足1整天的部分不享受年休假。具体的折算方法为:(当年度在本单位剩余日历天数÷365天)×劳动者本人全年应当享受的年休假天数。从上述规定来看,只要劳动者在入职之前已经连续工

作满12个月以上,即可在新用人单位享有当年度的带薪年休假,而无须在新单位再次工作满12个月后才能享有,新用人单位不得以此为由限制或剥夺劳动者的休假权利。

因此,一些用人单位以所谓的“本公司工作年限”来计算员工年休假天数的规定实际上是与法律规定相违背的。根据您的描述,如果您在入职该物业公司当年未在前一用人单位休过年休假,且已经具有10年以上连续工作年限,那么无须在物业公司连续工作一年即可休年休假,物业公司应当向您支付全部工作期间的带薪年休假工资报酬。

陕西学高律师事务所律师 刘晶



赵春青 画

北京警方严打制假售假违法犯罪

破获案件110起,刑拘287人

本报讯(记者周倩)生产销售假冒服饰、桶装水、白酒、日化用品……这些制假售假违法犯罪行为严重侵害企业和消费者合法权益。为营造良好营商环境,北京警方持续聚焦涉及百姓民生的制假售假违法犯罪。3月15日,记者从北京市公安局环食药旅总队获悉,今年以来,北京警方共破获相关刑事案件110起,刑事拘留287人。

3月4日,北京市丰台公安分局根据群众举报线索,在某村附近打掉3处生产销售假冒某知名品牌洗涤灵的黑窝点,现场起获假冒品牌洗涤灵、消毒液3400余桶,包材2.1万余个,假冒商标标识2.4万余枚(个),刑事拘留6人。

同日,大兴公安分局对一处工作中发现的销售假冒品牌电池、洗发水等日用品的黑窝点开展收网,抓获嫌疑人两名,现场起获大量假冒品牌电池、洗发水、牙膏等日用品,涉案金额20余万元。经查,两名嫌疑人系父子关系,从外省低价购进假冒品牌的洗发水、电池等日用品,再加价批发给周边工地和小超市。目前,该二人因涉嫌销售假冒注册商标商品罪被大兴公安分局依法刑事拘留,案件正进一步侦办中。

此外,北京警方强化对重点场所的线索摸排,连续打掉17处销售假冒多种奢侈品牌皮包、服饰、腕表的店铺,刑事拘留20人。3月8日、9日,朝阳公安分局先后在三里屯、新源南路等地市场查获15处销售假冒多种奢侈品牌商品的店铺,抓获涉案人员15名,现场起获假冒品牌的包袋、服饰、腕表1000余件。目前,涉案的15名嫌疑人因涉嫌销售假冒注册商标的商品被依法刑事拘留。

重庆多地查处占用堵塞消防通道违法行为

本报讯(记者李国)消防通道就是“生命通道”,绝对不得违法占用、堵塞、封闭。3月2日以来,按照统一部署,重庆市多个区县的消防、公安、城管等部门联合开展“春雷行动”集中夜查行动,重点整治占用、堵塞消防通道的违法行为。

3月6日,记者从重庆市消防救援总队获悉,3月2日至6日,市消防救援总队联合市城市管理局、市公安局,以“打通生命通道”为主题,在全市范围内开展代号为“春雷行动”的联合执法集中行动,以整治占用、堵塞消防通道为重点,查处了一批堵塞消防通道的违法行为,并整改多处火灾隐患。

据悉,此次行动中,各区县城市管理、公安、消防部门和乡镇(街道)共抽调3283人次,组成399个联合执法检查小组,随机抽查817个高层住宅小区,清理影响消防车通行的障碍物1343处,现场拖移严重影响消防车通行的车辆1966辆,查处违停车辆2941辆。

试用≠白用 聊聊试用期内的劳动权益保护

案例介绍

1 小郑大学毕业后进入一家科技公司做行政工作,签了2年的劳动合同,试用期2个月。



2 去年10月的一天,公司人事部突然通知要与小郑终止劳动合同。



3 小郑找公司问原因,公司人事部经理不给任何解释,并说:“既然是试用,就像买东西时试用一样,不满意可以随时退货。”



4 小郑一时没了主意。

试用期内辞退员工,真能如此随意吗?

试用期限不能任意设定

《劳动合同法》第十九条规定:劳动合同期限3个月以上不满1年的,试用期≤1个月;劳动合同期限1年以上不满3年的,试用期≤2个月;3年以上固定期限和无固定期限的劳动合同,试用期≤6个月。

试用期不是“白用期”

《劳动合同法》第十九条第4款规定:试用期包含在劳动合同期限内。劳动合同仅约定试用期的,试用期不成立,该期限为劳动合同期限。

第二十条规定:劳动者在试用期的工资不得低于本单位相同岗位最低档工资或者劳动合同约定工资的80%,并不得低于用人单位所在地的最低工资标准。

试用期内员工的权利一个不能少

根据《劳动合同法》相关规定,试用期内的劳动者与正式员工一样,享有劳动报酬权、休息休假权、职业安全权、社会保险权、解约权、经济补偿权等。

试用期内辞退员工须理由合法

《劳动合同法》第三十九条第一项规定:劳动者在试用期间被证明不符合录用条件的,用人单位可以解除劳动合同,不符合录用条件,是指劳动者实际上不符合用人单位招聘时要求的条件和标准,如在相关职业技能考核、绩效考核不合格等。不符合录用条件的证明责任由用人单位承担。

案例点评

本案中,该公司解聘小郑却拿不出证据,只以“试用期”为借口,这显然是违法解聘。小郑有权要求公司继续履行劳动合同或支付赔偿金。

策划:周倩 | 制图:雷宇翔