

名师在线辅导发生纠纷该咋办？

由于通过互联网进行线上教育,可自由选择名师、时间,甚至能够观看课程回放,而越发受到人们的“青睐”。问题在于,万一与线上教育机构发生纠纷该怎么办呢?

图片来自网络



遭遇欺诈, 能否索要三倍赔偿?

【案例】:王女士看到一家线上培训机构广告心动了,于是给9岁的儿子报了英语辅导班,随后发现实际情况与广告上的描述相距甚远,遂以线上培训机构的行为构成欺诈为由,要求其按照《消费者权益保护法》的规定,给予报名费用的3倍即

12000元的赔偿。

【点评】:虽然《消费者权益保护法》第五十五条规定:“经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍

……”但其第二条同样表明:“消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务,其权益受本法保护;本法未做规定的,受其他有关法律、法规保护。”即只有其只适用于“为生活消费”的消费者。而参加英语辅导班并不属于“为生活消费”。

概不退费, 格式条款是否有效?

【案例】:2020年7月5日,温女士让10岁的儿子参加了“名师线上辅导班”,不久之后,因发现这个辅导班的教学内容根本不适合儿子而要求退学退款。辅导班虽同意退学,但以其提供的格式条款已约定“概不退费”为由

拒绝退款。

【点评】:《合同法》第四十条、第五十八条分别规定:“格式条款具有本法第五十二条和第五十三条规定情形的,或者提供格式条款一方免除其责任、加重对方责任、排除对方主要权利的,该条款无效。

合同无效或者被撤销后,因该合同取得的财产,应当予以返还。”鉴于本案所涉为格式条款,而“概不退费”明显属于加重家长责任、排除家长主要权利,决定了“概不退费”的约定从一开始起便对温女士没有约束力。

变更方式, 能否要求退学退款?

【案例】:2020年7月10日,孙女士让女儿参加了总计50节课的线上1对1数学辅导课。岂料,才上了5节课,就因为网络服务提供者的问题,线上辅导机构提出需要更换App授课。鉴于更换App源于网络服务提供者,而更换需要另行付费下载,孙女

士遂要求对方退回全部费用。但对方以合同并没有限定不得变更App授课且变更不影响授课为由拒绝了。

【点评】:这里涉及情势变更问题,指的是合同生效后全面履行前,因不可归责于当事人的原因,使合同赖以成立的基础或环境发生

当事人预料不到的重大变化,若继续履行合同则显失公平,受不利影响的一方当事人有权请求变更或解除合同。与之对应,鉴于变更App源于网络服务提供者,而更换App会增加家长负担,孙女士自然有权解除合同,要求按比例退回尚未完成课时的费用。

学费被骗, 该怎样追回损失?

【案例】:为了提升女儿的学习成绩,高女士根据一家在线教育机构发布的可分期付款广告,参加了由其举办的名师授课班,并与其签订了电子合同。谁知,线上教育机构仅上了一个星期课便销声匿迹。高女士该怎样追回损失呢?

【点评】:《刑法》第三十六条规定:“由于犯罪行为而使被害人遭受经济损失的,对犯罪分子除依法给予刑事处罚外,并应根据情况判处赔偿经济损失。”《刑事诉讼法》第一百零一条也指出:“被害人由于被告人的犯罪行为而遭受物质损失的,在刑事诉讼

过程中,有权提起附带民事诉讼。被害人死亡或者丧失行为能力的,被害人的法定代理人、近亲属有权提起附带民事诉讼。”即高女士对于在线教育机构的诈骗行为,应当及时报案,并通过对应方式追回损失。

颜东岳

隔离桩耽误急救

致病人死亡,

物业公司应否担责?

【案例】2019年11月23日24时许,家住某小区的赵老太突然发病,老伴马老伯立即拨打120。24时20分许,救护车从小区正门驶向单元楼,可通向单元楼的石板小路被隔离桩阻断,救护车改从西侧门进入也因隔离桩遇阻,医务人员推轮椅两次绕道方到达,赵老太终因抢救无效死亡。死亡医学证明书载明:赵某某于2019年11月23日24时42分死亡,直接死亡原因为脑出血。

马老伯及女儿找到物业公司要求给予过错赔偿被拒绝,遂诉至法院要求物业公司赔偿其死亡赔偿金、丧葬费、精神损害抚慰金等30万余元。法院审理时,马老伯父女提出的理由是:受害人突发疾病,却因物业公司在小区路面多处设置隔离桩,延误了最佳抢救时机而致赵老太死亡,被告存在明显过错,应承担相应的过错损害赔偿赔偿责任。

物业公司答辩认为,被告不存在侵权行为,设隔离桩是经小区物主代表大会同意的,是为小区安全与行车秩序而设。赵老太死因系脑出血,被告设置隔离桩不是导致其死亡的原因,设置隔离桩与损害结果间不存在因果关系,故被告无任何过错,不应承担赔偿责任。

法院经审理认为,生命权在所有人身权利中处于最高位阶。与其他权益产生冲突时,生命权应该首先得到保护。被告作为物业管理者,在选择隔离桩时具有一定疏忽,应当预见到发生急救、火灾等紧急情况时,其设置的固定式隔离桩可能直接影响到救护车、消防车等特种车辆的快速通行,错失挽回生命的机会。被告设置路障的行为导致原告实际可以选择的路线减少,故认定该行为与延迟救治死者之间有一定关联性。从公平原则角度出发,原、被告应合理分担赵某某的死亡结果所产生的民事责任。赵某某系高龄老人,且患高血压等慢性病多年,有较高生命危险,是其死亡的直接原因。赵某某自身疾病与其死亡结果之间具有直接性,而被告因设置隔离桩不当导致延迟救治在其死亡结果中的作用甚小。法院判决:由被告赔偿两原告3万元。

【评析】侵权责任法第三十七条规定,宾馆、商场等公共场所管理人,未尽到安全保障义务,造成他人损害的应承担侵权责任。物业公司在小区内设置隔离桩虽经过业主同意,但在该隔离桩存在妨碍救护车、消防车等特种车辆的快速通行等安全保障义务情形下,不能免除其过错责任。且脑出血病人迫切需要抢救时间。在现代侵权责任法中,自己责任原则即“自己损失自己承担”是一项基本原则,由他人替代承担责任是例外。只有他人存在过错或法律规定由他人承担责任等情形,才由他人承担责任,而非一旦出现损失就去寻求他人来承担责任。法院综合考量赵老太死因,最终判决物业公司承担约10%的过错责任,体现了公平原则。

杨学友