



【法律咨询台】

商家销售欺诈 顾客获赔三倍

□本报记者 博雅

某商场品牌专柜反季降价销售皮衣，李女士花了3099元购买了一件女士皮衣，结果回家七天后却发现开线、裂缝、皮面断裂等现象。但李女士提出修理、退货要求却被多次遭到严厉拒绝。之后，李女士又发现吊牌与水洗标严重不符，于是投诉至消协请求维权。她认为商家销售存在欺诈，应该退货。

就李女士反映的问题，专柜负责人认为“皮衣多处开裂疑似消费者外力拉扯造成，吊牌挂错是工作失误造成，没有存心欺诈消费者。专柜导购虽然态度不好，但是消费者也存在不理智现象。”消协工作人员指出：“作为一个有影响力的品牌专柜，其服务应当与之匹配，专柜导购服务态度恶劣，必须向消费者做出书面道歉。吊牌与水洗标的执行标准、安全类别、等级以及成分含量均存在极大误差，这是典型的欺诈现象，必须按照新的《消法》之规定进行赔偿。同时，对于消费者提出的召回所有以高价吊牌卖出的质量不合格此批次的皮衣的要求，必须加以重视，并拿出解决方案。”

经过消协多次沟通调解后，专柜人员认识到了错误，也意识到事情的严重性。最终，导购对自己在售后服务过程中的恶劣态度向李女士作出书面道歉，专柜同意李女士退一赔三的诉求，赔偿共计12396元。同时，专柜负责人主动提出做好事后召回问题皮衣的工作。

说法

依据《消法》第55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；增加赔偿的金额不足500元的，为500元。法律另有规定的，依照其规定。”本案例中，专柜导购在提供商品或者服务时，不仅态度恶劣，且售卖的商品存在严重欺诈消费者的现象。

消协工作人员分析认为，李女士此次维权成功，原因首先是她非常细心，这个细心表现为两点：一是有强烈的证据保全意识，她保留了购物的所有凭证包括吊牌、小票等等并且拍照备份，她和商家的接触也留存了短信记录；二是她能及时注意到吊牌和水洗标的记载区别，让商家进入逻辑两难，而这正是大多数人容易忽略的地方。正是由于李女士的细心，奠定了维权成功的基础。

其次，李女士在争议发生后，懂得利用正规的维权手段和法律武器维护自身合法权益并获得数目可观的赔偿，她通过登陆工商网站了解商家的产品缺陷；通过消协组织进行投诉、调解；最后充分利用《消法》中对商家欺诈消费者的惩罚性规定，不但为自身维了权，还获得了相应利益。

符实，要求退费。

法官建议：
不要轻信广告宣传
务必拒签霸王条款

□窦京京 杨锐

一是家长要慎重选择早教机构。家长在为子女选择早教机构时，应通过教育行政部门网站进行早教机构的备案资质查询，不要盲目听信任意夸大的广告宣传；此外，在签订早教培训服务合同时要根据自身经济状况理性将相关的约定写入合同条款，拒绝“霸王条款”，以避免产生纠纷后难以厘清法律责任。

二是早教机构应自觉提高服务质量。早教机构应自觉接受教育行业主管部门的监督，早教从业教师应通过国家认可的资质培训后方可上岗；杜绝不实、夸大的广告宣传，在订立合同时严格遵守《合同法》、《消费者权益保护法》等相关法律规定，尊重婴幼儿家长的选择权，积极有效处理纠纷，不断提高自身的服务水平。

三是有关部门需加强监管力度。完善教育培训行业相关立法，明确该行业由教育行政主管部门监管，并建立起相应的服务标准与规范；确立早教教师资质认定标准及早教机构的市场准入机制，制定早教服务标准合同，健全纠纷投诉处理机制。

“六一”儿童节刚刚过去，然而关于儿童教育、权益保护等的话题并未降温。其中，早期教育尤其红火。一方面，年轻家长坚信，不能让孩子输在起跑线上；另一方面，商家面对这一极具购买力的市场，宣称能够“全脑开发”“激发潜能”等的婴幼儿早期教育机构层出不穷。而伴随着早教市场的日益繁荣，诸多乱象也不断显现，家长起诉早教机构服务合同纠纷的案件数量亦随之不断增加。

孩子入学三月被告知无法上课 家长起诉索赔

轻信早教宣传 亏了一万五千

专家：报名早教班要先看资质 签约务必拒绝霸王条款

案情回顾：
轻信早教宣传
签约无资质机构

方女士家住北京市朝阳区，是在一家外企公司工作的白领。一想到自己2岁多的宝贝儿子梧桐眼看就快要上幼儿园了，同时又看到周围许多同事、朋友都在给孩子报名上各种各样的早教班，为了使儿子能够提前适应幼儿园的集体生活，并确保将来“不落人后”，几经挑选，方女士也忍不住给梧桐在离家不远的地方报了一个早教预科班。尽管半年共计1万多元的学费、伙食费收费标准不算便宜，但想到能对儿子未来成长和发展有帮助，方女士还是怎么想都觉得这钱花的值得，于是爽快地签订了《入学协议》。

然而好景不长，3个月后的某一天，方女士突然收到了儿子所在早教班老师的短信，被告知由于发生突然变故，早教班无法继续上课，故要求她先暂时不要把梧桐送来。经过联系，方女士发现班上其他孩子的家长也收到了同样的短信。带着疑虑和不解，方女士与其他家长们一同找到该早教班的经营者——某科技发展有限公司进行询问，这才得知，因为其并没有办学资质，所以无法再继续教学，而只能提供看管服务，此外今后也不能再为孩子

们提供伙食服务。

想到对方的行为违背了当初与自己所签《入学协议》中的约定，而这一突如其来的变故又弄得自己措手不及，满怀气愤的方女士盛怒之下将某科技发展有限公司起诉到了法院，要求其退还此前收取的费用，并赔偿精神损害赔偿金6000元。

在本案诉讼过程中，经法院依法主持调解，双方最终达成了调解协议：某科技发展有限公司给付方女士5000元，双方间的《入学协议》解除。该协议于当庭即时履行。

尽管与早教机构间的纠纷得到了妥善的解决，但整件事的教训，以及历时几个月的诉讼时间和由此花费的大量精力，真的让方女士感到身心俱疲。

法官解读：
法律监管有漏洞
呼吁尽快立法完善

近年来，年轻父母们越来越重视对子女的早期教育，婴幼儿早教市场需求亦随之猛增，尤其是针对幼儿园入园前的适应性早期教育需求更大。而由此应运而生的，是婴幼儿家长与早教机构之间服务合同纠纷案件的多发。通过调研，其原因主要有三：

首先，是早教师资专业人才少。由于从事早教工作的老师不仅需要教授婴幼儿一些智力文化

知识，还需要照料婴幼儿的生活，因此，其不仅应具备一定的文化素养，还要具备必须的医疗卫生知识。但很多早教机构的教师都不具备学前教育专业背景及相关资格证书，亦未经过正规的业务培训，不少从业人员自称参加过早教培训，但整体素质与家长期望值相距甚远，致家长不满引发纠纷。

其次，是行业监管存在真空地带。

早教既不属于学历教育，也非学前教育，且大多数早教机构以咨询公司、科技发展公司、亲子中心的名义注册登记，以公司形式规避教育行政主管部门的监管。处于监管真空使得一些早教机构随意定价，甚至任意哄抬价格，在单方制定的服务格式合同中加入中途不退费等霸王条款，或者收取高额服务费用后任意变更服务场所、更换培训教师，家长不满时却往往投诉无门。

再者，是早教机构宣传言过其实。

不少早教服务机构为争生源，打着“早教专家”、“权威品牌”等虚夸广告，以“专家推介会”、“试听听课”、“体验活动”等方式吸引婴幼儿家长关注，在免费体验期间提供高质量的服务，并以所谓的会员价、团购价、折扣价鼓动家长签约。而一旦签约缴费后，则降低服务标准，以致家长认为早教机构名不

无证驾驶受伤 也可认定工伤

□吕雅伟

案情：

张某系某机械制造厂职工。2007年8月的一天，张某下夜班后骑摩托车回家，行至村北一路口时与迎面而来的一辆电动三轮车相撞，造成张某腿部受伤，左腿被截肢，肇事者逃逸。公安交警大队出具事故证明：张某发生交通事故受伤，摩托车损坏，肇事车辆逃逸。

其后，张某向劳动保障部门提出书面申请，要求对其伤情认

定工伤。劳动保障部门以张某无证驾驶无牌摩托车是违反治安管理的行为为由，认定张某不属于工伤。

于是，张某又向法院提起行政诉讼，请求依法撤销劳动保障部门的《工伤认定书》，并判令其重新做出工伤认定。

说法：

本案关键在于，张某无证驾驶摩托车受伤应否认定工伤。

张某的情况符合《工伤保险

条例》第14条第（六）项“在上下班途中，受到机动车事故伤害的，应当认定为工伤”的规定是不容置疑的，关键是无证驾驶受伤是否符合第16条第一项“因犯罪或者违反治安管理伤亡的，不认定工伤”的排除性规定。

笔者认为，“因犯罪或者违反治安管理伤亡”是指伤亡职工自身存在犯罪或者违反治安管理的行为，且该行为一是与职工的伤亡存在必然的联系或者是造成伤亡的直接原因。二是经职权部

门做出明确的认定，两者必须同时具备，缺一不可，否则职工的伤亡只要符合《工伤保险条例》第14条、15条的规定，就应认定为工伤。

就本案看，张某虽无证驾驶摩托车，但是公安交警大队仅出具“事故证明”。所以张某的情况不在第16条第一项“因犯罪或者违反治安管理伤亡的，不认定工伤”的排除性规定之列，只要具备了认定工伤的其他必要条件，就应认定为工伤。