

# “赠课”到底算不算钱，退费起纷争

消协工作人员表示需看具体情况，目前双方已达成一致

近日，壹粉刘女士向齐鲁晚报·齐鲁壹点帮办栏目反映，她于2023年12月在金宝贝泰盛广场店，给孩子报名幼儿体能教育课程，后因该机构更改教学时间和地点导致不便，刘女士提出退款申请，但双方未能达成一致。刘女士希望此事可以得到解决。



刘女士所报名的金宝贝早教中心。

文/片 李其峰 临沂报道

## 早教班改时间变地点 家长决定不上了

“2023年12月3日，我花费3920元在金宝贝给孩子报名了幼儿体能教育课程，总共是40节正课加12节赠课，教学地点在泰盛广场。”刘女士介绍，今年7月，该机构工作人员通知她，因报名学员过少凑不成班开课，要将刘女士孩子周日的课程转到周四。对于该机构提出的教学时间调整，刘女士表示配合。

半个月后，工作人员再次联系到刘女士，表示因为周四上课的学员数量也达不到开课标准，要求将刘女士孩子的课程调整至北城新区进行教学。

“当初报名该机构就是图它在家门口，现在要我们到6公里以外的地方上课，接送太不方便了。”因教学地点调整，刘女士向该机构提出退费要求，工作人员答复会有负责退费的人员和她联系。

数日后，刘女士并未接到退费人员的对接，便来到金宝贝店内询问，工作人员答复，她的孩子所报的40个课时中，目前已完成24个课时，所赠送的12节课在退费时不算实际价值。按照合同规定的退费方式，将退还刘女士800元。

“我不认可商家的退费方案，按照她的说法，我还剩16节课没有使用，每节课130元，不应该退还我2080元吗？”刘女士说。

8月14日，记者来到金宝贝泰盛广场店，店内负责人解释了刘女士的退费金额问题。“依合同规定，退费时，按照合同总金额减去已完成的课程费用来计算。”

对于刘女士的疑问，金宝贝工作人员又提出第二种解决方案。“合同总金额为3920元，平均下来40节正课，每节费用为98元，刘女士的孩子还剩16个课时未完成，我们可以退还刘女士共计1568元。”

对于该方案，双方仍未达成一致，分歧点在于退费时赠课算不算在内。

“报名时赠课是该机构宣传的重点，如今退费时把它刨除在外，我不认可这种做法。”刘女士表示，当初她之所以购买该机构的课程，宣传中的赠送课程是一项重要原因。“我认为我花费3920元购买的是52节课，平均每节课费用在75元左右，按标准机构应退还2100元。”

“赠课怎么能算钱呢？我们平时去商场买东西退货时，难道赠送的礼品也要按价值一并退还吗？”店内负责人说。

## “赠课”如何退费 要分情况而定

为拉生源，通过赠课的方式吸引学员报名已成为不少培训机构的常规手段。一旦解除合同，赠课是否应当予以退费，也成为双方争议的焦点。

对于刘女士提出的退费诉求，山东三禾律师事务所律师赵心愿表示，按照双方合同约定，全额3900元对应的是40节正课加12节赠课，合同中并未对正课和赠课的上课顺序作出明确规定，那么可以理解为是上10节正课，接受3节赠课。刘女士的孩子目前是完成了24节课，并未完成一半以上的课程，因此，教学机构的退费金额应当在刘女士全部缴纳学费的一半以上。

“培训机构与家长签订的协议应该被认定为格式合同。既然

是格式合同，培训机构在合同中关于‘赠课不予退费’、赠课在正课上完后才生效等约定属于免除或减轻己方责任的条款。”赵心愿说，对于这类条款，培训机构应当向合同相对方履行提示或说明义务。如果培训机构未尽到提示或说明义务，那么相关条款无效，此类规定应当作出不利于格式条款提供一方的解释。即：赠课应予退费，赠课并非在正课上完后才生效。

对于消费者与培训机构因“赠课是否退费”所产生的纠纷，临沂市消费者协会工作人员提醒消费者，首先要对赠课的来源加以区分。“一种是直接约定的赠课。培训机构在宣传中承诺，只要报课达到一定的数量，就直接赠送一定的课时。这种赠课是报课时的附加行为，一般来说要予以退费，但如果是家长一方违约一般不予退费。”工作人员介绍，第二种是通过推广等方式获得的赠课。这种赠课是对“老学员”的奖励，为培训机构宣传、获客后获得的奖励，退费中应当予以全退。

工作人员表示，退费的前提是解除合同，解除的原因反映着合同双方的过错程度，这影响着退费与否以及退费的数额。“如果是培训机构因自身问题，如经营不善注销、培训场地变更、违法违规培训等问题导致家长要求退费，这种情况下，应当应退尽退；如果是家长自身原因，原则上按照协议约定，一般不予退费；如果因不可抗力因素，不可归责于双方的原因，则应公平、合理地协商退费问题。”

8月15日，在壹点帮办栏目组协调下，双方沟通后达成一致，金宝贝培训机构退还刘女士培训费用1900元。刘女士对此结果表示满意。

本来说二三十天的工程，结果围起来以后，拖了快四个月了。近日，青岛城阳区上马街道东程社区溪景海岸小区的居民向齐鲁晚报·齐鲁壹点反映，小区周边道路进行管道施工，可进程缓慢，围起来以后经常不见施工人员。现在围挡不仅给小区居民进出造成不便，而且严重影响了周边商户的生意。

8月14日一早，记者来到城阳区上马街道东程社区溪景海岸小区，现场的交通状况确实很差，铁皮围挡把小区南面、西面原本的外围道路围了起来，里面有一台挖掘机正在施工，车辆无法通过，只有小区西北门可以正常进出车辆和行人，经一条土路再上城市主干道。

“道路施工是民生工程，我们肯定支持。但是这工程也太拖拉了！”孟女士经营着一家早餐店，原本一天能卖七八百个包子，可自从今年4月小区周边道路施工以后，一天也就卖三百来个。“刚开始施工的时候，施工队说快的话二十多天就完工了。可后来一拖再拖，现场很少有人施工，怎么完工？”

工程的工期到底多长？记者在现场反复寻找也没找到公示信息。记者通过小区南面的围挡进到里面，看到里面还是一处大工地，但几乎看不到施工的迹象，现场只有一台挖掘机在作业。“要是每天都在

施工，拖了四个月我们也没话说。可关键是，‘三天打鱼，两天晒网’，经常没人干活。”居民孙先生的洗车店生意也是深受影响。他表示，对于工程暂时带来的影响，业主们都有心理准备，可围挡天天“堵”门却少见施工，让人受不了，希望有关部门督促施工方尽快完工，还小区一个便利。

针对居民反映的问题，8月15日，城阳区委上马街道办事处工作人员答复称，该道路工程由青岛北岸控股集团有限责任公司负责施工，主要涉及三条道路，小区西侧的汇智桥路、南侧的凤锦路以及东侧的规划24号路。“因为涉及雨水、污水管线施工，还有电力、通信、燃气管线等，需要协调多个部门，目前都在共同推进中。”对于工程进展缓慢的原因，工作人员解释说，主要是因为今年汛期雨水多。“施工开挖后需要向外运土，前段时间雨水特别多，给往外运土造成了麻烦，所以耽误了工期。”工作人员表示，现在道路工程的各个有关部门都在积极推进中，街道方面也会督促北岸控股公司，看能不能把工期往前赶赶，尽快完成施工。整个工程预计11月会完成施工。

道路施工能否加快进度，尽可能减轻对小区居民的影响？对于此事，齐鲁晚报·齐鲁壹点将持续关注。

(本报记者)

## 围挡围了快四个月了，施工咋还没结束

街道办：下雨影响了工期，将督促施工方加快进度



小区周边道路被围挡起来，施工却拖拖拉拉。