

您的烦心事儿,我们帮着解决。您的大小不满,我们及时转达。北京晨报与首都之窗合作,基于北京市“政风行风热线”服务推出《有事找晨报》专栏,周一到周五固定刊出。这里不仅是一个倾听的平台,更是一个传递市民呼声与诉求的靠谱渠道。我们在这里热忱服务晨报读者与广大市民,力求事事有答复,争取件件有回音。



87955959

cbshb@sina.com

晨报热线 首都之窗



# 花钱没上课 超期退费起纠纷

## 聆聆英语承认销售时未出示合同 同意为消费者全额退款

今年9月,李女士花费6888元给孩子购买了一份聆聆英语网络课程,一直未使用,10月底想要退课被拒,“买课的时候连合同都没有,碰上要退费的就说有规定?”这让李女士很不服气。昨日,北京晨报记者联系到聆聆英语,工作人员表示,销售过程中确有失误,目前已为李女士办理全额退款。

### 买课时无合同

李女士告诉记者,今年9月,她在网上看到聆聆英语的相关信息,就抱着试一试的心态给孩子预约了一节试听课。课后,孩子感觉还不错;销售人员又说当天购买可以享受优惠,赠送几节课,我就急忙下了单。”收到销售人员发来的二维码后,李女士支付6888元购买了“聆聆语伴VIP服务”,但未签订或看到过任何合同或条款。记者从双方沟通截图中看到,她付款后只向销售人员提交了孩子姓名、联系方式等个人信息,并未见到相关合同。

李女士介绍说,因为孩子忙于学校功课,课余时间较少,所以一直没机会享受聆聆英语的服务。眼看实在抽不出时间,11月初李女士决定退课。但在她和聆聆英语工作人员沟通后,对方却以缴费超过30天无法退费为由拒绝了李女士的请求。“买课时直接交钱就行,根本没说过什么规定,现在退费就冒出这些来?”这让李女士十分郁闷。



专家说法

### 超期末消费 有权主张退费

中国消费者权益保护法学研究会秘书长陈音江表示,该教育机构在售卖商品和服务的过程中,没有与消费者签订相应合同,因此该合同对消费者不具备约束力。“失误是发生在教育机构自身的,后果和责任也理应由他来承担。”

陈音江还表示,商家提供的合同格式条款,应当保障消费者依法享有充分知情、自主选择、公平交易和损害求偿等权利。从这件事情来讲;即便是双方签订合同30日之后,在未发生实际消费或接受相应服务的情况下,消费者也有权主张退费、赔偿。”他继续解释说,如已发生实际消费或给商家造成了一定损失,那双方可根据具体情况来协商解决。

### 机构将退全款

昨日下午,聆聆英语的一位负责人对记者解释说,在售课过程中,他们都会与消费者签订合同,约定购买服务后30天后无法办理退费。但据他事后了解,负责李女士的销售人员在售卖课程时未出示过合同;“我们的工作确实有一定责任,事后我们把合同补发过去,但消费者已经不认了。”11月初收到李女士的退费要

求后,他们的退费顾问已打过三次电话和对方沟通;也提出过课程延期等解决方案,但始终没有达成一致。”

最终经北京晨报记者介入协调,聆聆英语同意为李女士办理全额退款,工作人员表示,将尽快退还6888元到李女士的账户上。

北京晨报热线新闻  
记者 康佳 线索:辰先生

## 三轮车占道妨碍出行

### 居委会与车主多次沟通无效

北京晨报现场新闻(记者田杰雄)昨日,家住东城区上龙西里的郭先生称,小区住宅楼间的小花园过道被一辆载满纸箱的三轮车占据,阻碍居民出行。北京晨报记者在现场看到,这辆三轮车上摆着不少被水淋过的纸箱,水流到地上已经结冰。记者就此事询问青年湖居委会,工作人员表示,此前已劝阻多次未果,会继续与该居民沟通。

郭先生称,最近他经常看到有人把收集来的纸箱摊在地上,用水淋湿后再装到一辆三轮车上;“这不是制造消防隐患吗?而且这水流一地,结了冰,怎么走?”记者昨日看到,在小区31号楼和30号楼间通往小

花园的过道上,有一辆载满废旧纸箱的三轮车(如图),在不远处的地面上还有一片已经出现结冰的水渍。据附近居民介绍,这辆三轮车并非废品回收人员所有;“就是居民个人的,搁在这里有一段时间了。”

记者就此事询问东城区青年湖社区居委会,工作人员称,此前已和该车辆所属居民多次沟通;“最近为防火和占道问题和该居民有过交流,但成效不大,稍后我们会再找这位居民做工作。”

田杰雄/摄  
线索:马先生



你问我答

### 丰台区芳城园一区内 菜摊店外经营被劝阻

Q: 丰台区芳城园一区12号楼甲门马路对面有一菜摊,每日早间午间,商贩都会大声吆喝,且有严重的店外经营情况。

A: 方庄城管执法队到达现场后发现确实存在店外经营问题,队员责令商户改正,并对商户进行《北京市市容环境卫生条例》相关法规宣传教育,禁止商户店外经营。

——丰台区方庄城管执法队

### 朝阳西大望路多小区 热力停供热水有原因

Q: 北京热力集团自9月初开始突然通知西大望路若干小区将停止生活热水供应至当月底,理由是“一次外网检测”,但随后又以其他名义为由通知停止热水供应至10月上旬,请问此举是否合法合规?

A: 为保证供热管网安全运行,我集团按照城镇供热管网行业标准、规范及我集团各项管理规定要求,每年必须对存在安全隐患的供热一次管网进行检修。根据北京市交通、路政等部门规定,为了不影响市民正常出行,只能在夜间10点至第二天6点进行施工。此次停水检修是对东广渠路供热一次管线进行检修,影响西大望路若干小区生活热水供热,原计划停热时间约20天。检修期间发现施工管沟内一氧化碳、硫化氢等有毒有害气体浓度严重超标,无法正常施工,经10余日排风后,有毒有害气体浓度降低。为了尽快恢复居民生活热水供热,我集团工作人员在做好防护措施后连续紧张施工,于9月29日至10月4日夜间各小区陆续恢复供热。因停热时间较长给市民造成不便,敬请谅解。今后,我集团将进一步提高应对突发事件的能力,力争缩短停热时间。

——热力集团有限责任公司

### 朝阳区来广营西路以北 车场正备案环境待治理

Q: 朝阳区来广营广顺北大街延长线从南到北一段路,原规划是市政道路,现在被一公司把未完工段路围起来成为收费停车场。原来这条路上的北边尽头几乎被当成垃圾场,成为建筑垃圾的集中地。另外,来广营地铁站附近经常停靠黑车无数严重影响交通,多次向交管部门投诉未果。

A: 经核实,朝来科技园着黄色制服人员为北京慧通路畅停车管理有限公司,该公司与来广营实业总公司签订合同,负责园区环境及停车秩序维护,目前相关资质手续正在办理中。公司承诺,待全部手续办理完结后再研究停车收费管理事宜。关于建筑垃圾问题,属地环境部门已进行苫盖,需要申请资金,聘请车辆和人员进行清理。关于黑车问题已联系执法队加强巡查,但由于缺少当事人现场举证,执法人员只劝离了可疑车辆,并对司机进行了宣传教育。

——朝阳区来广营城管执法队

整理/田杰雄



本版支持单位

政风行风热线  
www.beijing.gov.cn