

孩子没学会游泳，家长要全额退款被拒

游泳馆宣传10节课“包学会”，孩子上16节课“还不会” 律师：商家违反承诺，消费者主张有据



扫码看视频

“宣传单上写明6周岁以上包学会（10节课），那我当然认为孩子上完10节课就可以独立游泳了。”7月23日，长沙消费者刘女士向三湘都市报记者投诉称，为将满7岁的孩子在河西望岳街道的蔚蓝海岸游泳馆报名了游泳课，但上完1180元“一对三”的10节课后，孩子还是只能借助漂浮板游泳，刘女士要求该游泳馆“全额退款”却被拒绝，还被建议继续交钱办卡。

消费者：买10节课“包学会”，上16节课“还不会”

刘女士向三湘都市报记者介绍，暑假期间，她看到该游泳馆宣传单承诺“10节课包会”，便为孩子报名，7月1日开始上课。

刘女士发现，孩子上了10节课后，连基本动作都未掌握，“教练说再补6节课，结果全部16节课上完，孩子在浅水区游还一直吐水，深水区要绑漂浮板，教练明确说了我家孩子没学会，学会的标准是不借助器具，独立游15米。”

“游泳馆最开始给的解决方案是，要我们继续花几百元办一张暑假畅游卡，多练习一下，教练有时间就来指导，看能不能学会，或者明年我们再报个培训班，重新学，给我们免费多补几节课。”刘女士对这两个方案都不满意，游泳馆也拒绝全额退款。

“他们说‘包学会’不是100%学会，还让我按团购游泳馆门票30元/次价格，再算一些教练费用，扣除这两部分后的钱，再退剩下的钱。”刘女士认为，既然游泳馆不能兑现承诺，那就“全额退款”。

游泳馆：包会不是100%，宣传“包会”有条件

该游泳馆陈教练向三湘都市报记者介绍，“‘包会’不是100%‘包会’，没有绝对的事。孩子10节课没学会，又补了6节课，实在教不了。我提出办畅游卡让教练指导或明年补课，家长都不同意。”陈教练认为，“我们上了16节课，按游泳票和教练辛苦费算，不可能全额退。”

值得玩味的是，陈教练表示，宣传单上“包会”有条件，如“6周岁以上包学会”“10节课每节60分钟”“此卡一经售出概不退还”等。“我们并未承诺不教会就全额退款。”他强调，“每个孩子



游泳馆价格表标明：“6周岁以上包学会”。

的接受能力不同，不能全怪游泳馆。我们给了方案，一是等明年孩子大一点了，我这里安排教练再给你补几节课，二是加300元，一直游到8月底，教练有时间就过来指导。”

“我不接受只退部分费用，也不想继续在这家游泳馆消费了。”刘女士明确表示自己的诉求仍然是“全额退款”。

律师：商家承诺“包会”，消费者主张退费有据

刘女士表示，自己曾于7月18日向市民热线12345投诉。7月23日，记者曾陪同刘女士前往岳麓区市场监管局望岳市场监管所，该所工作人员表示并未收到相关投诉，现场也没有回应刘女士的问题。“我不排除通过法律途径，主张全额退款及合理赔偿。”刘女士说。

经历了这次事件后，刘女士也建议其他家长报班前要查看机构资质和教练经验，参考各方评论，不能轻信“包会”宣传。同时，希望相关部门加强监管，要求培训机构不要夸大宣传，明明白白告知消费者课程详情和可能情况。

湖南万和联合律师事务所李健律师表示，依据民法典第五百零九条第一款规定，当事人应当按照约定全面履行自己的义务。因此商家承诺了“包会”，理论上就应当全力去履行合同义务。否则消费者主张退费，也并非毫无依据的。同时，李健律师也提醒，商家日常宣传还是要注意方式方法，不要哗众取宠，从而避免引发一些不必要的法律纠纷。

■文/视频 三湘都市报全媒体记者 叶竹 通讯员 蒋培蓉

消防行动

郴州一燃油皮卡车起火，消防快速扑救

近日，郴州市苏仙区飞天山镇翠江路附近发生一起火情，一辆燃油皮卡车意外起火，情况紧急。接到报警后，高新区白露塘消防站迅速响应，立即出动3辆消防车、21名消防救援人员赶赴现场进行处置。

消防救援人员到达现场时，发现起火的燃油皮卡车已被完全烧透，车辆损毁严重，面目全非，现场还能看到大量的浓烟从车内残骸喷出。

面对此情况，消防救援人员迅速展开灭火救援工作，利用专业的消防设备对现场进行处理，有效控制了火势，防止火灾进一步蔓延。经过一番紧张处置，现场火情被成功扑灭，隐患得以消除。随后，消防救援人员

对现场进行检查，确认无复燃可能后，于20时38分收队返回。

据车主介绍，他并不清楚起火的具体原因，当时只是听到车辆发出异常响声，便赶紧下车查看，此时车辆已经起火。值得注意的是，该皮卡车的后备箱内装有三台燃油发电机，这无疑增加了火灾的危险性和处置难度。

湘西消防全面提升夏季消防安全宣传

为进一步做好夏季社会面消防宣传工作，增强全民消防安全素质，全力防范火灾事故发生，7月以来，湘西土家族苗族自治州消防救援支队结合夏季火灾形势，广泛开展多元化消防宣传活动。



业主骑车在车库摔骨折 起诉物业索赔20万元

法院：物业负有安全保障义务，承担30%赔偿



扫码看视频

三湘都市报7月24日讯 骑电动车进入小区地下车库，却因为地面湿滑摔倒受伤骨折，衡阳一小区业主把物业公司起诉到了法院索赔20万元。对此，物业公司连声“喊冤”，称当时是晴天，无法预见有积水。7月24日，衡阳市雁峰区人民法院通报了这起案例。

2024年4月15日傍晚，衡阳市某小区业主袁某驾驶电动车进入小区地下车库时，因地面水渍导致车辆打滑，不慎摔倒受伤。经鉴定，袁某腰椎骨折，构成十级伤残。事后，袁某找物业公司讨说法，认为物业公司未及时清理地面积水，未尽到安全保障义务，应承担赔偿责任。而物业公司则称，事发当天为晴天，无法预见地下车库积水，且袁某自身驾驶不慎，应自负责任。

双方协商赔偿未果，袁某将物业公司诉至法院，要求赔偿医疗费、误工费、护理费等各项损失共计20万余元。

法院经审理认为，袁某提供的受伤过程视频、医院病历及当庭陈述相互印证，无矛盾之处，形成完整证据链，确认其因地面湿滑摔倒致伤。物业公司虽辩称原告并非因摔倒致伤，但未提供相应证据，依法不予采信。

关于赔偿责任划分，根据民法典，物业公司作为小区公共场所的管理人，对业主及家庭成员负有安全保障义务，未尽到安全保障义务，造成他人损害的，应当承担侵权责任。该义务要求物业公司对地下车库进行定期清洁和风险排查，但并不要求绝对避免所有风险，而是在合理限度内采取必要措施。事发当日，因积水未及时清理，物业公司在履行安全保障义务方面存在瑕疵。然而，该义务应有一定边界，不宜过度扩张：物业公司的清洁职责限于定期维护，无法苛求其持续、不间断地全面清扫；且事发当日为晴天，物业公司难以预见地下车库会出现积水，故其责任比例应予限制。

而袁某作为完全民事行为能力人，驾驶电动车时负有观察路况、谨慎驾驶的义务，尤其在地下车库湿滑环境更应提高警惕。现场监控显示，积水位置明显可见，袁某未能合理避让，存在一定过错，应对自身损害承担责任。

经核定，袁某因本次事故产生的各项损失共计15万余元。法院酌定物业公司承担30%的赔偿责任，即向袁某赔偿4.6万余元，其余70%的损失由袁某自行承担。一审判决作出后，双方均服判息诉。

■文/视频 全媒体记者 虢灿 通讯员 陈琼 蒋艾林 朱洁茹

持续强化宣传力度，在开展“双随机”抽查、部门联合检查时，同步开展消防宣传。主动为单位提供消防安全咨询、火灾隐患整改、防火措施落实和应急预案修订等方面的服务，安排人员密集场所业主、员工、特殊工种工作人员进行消防安全培训。

深入传统古村落及农村大团寨，帮助乡镇建章立制、细化分工、压实责任；充分发动消防志愿者、网格员等基层力量，走家入户实行“面对面”宣传，灌输安全用电用气理念，排查电气线路隐患。

针对夏季用火用电突出问题拍摄科普视频，普及消防常识。结合各行业部门开设消防安全培训讲座，手把手传授消防安全技能，实现重点场所消防宣传全覆盖。

■通讯员 邓豪 谢天润