

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

森森帮帮团

天天315

扫码看视频

蔚蓝海岸游泳馆

价格表

人数	价格	备注
一对一	1880元	1. 六周岁以下包学会
一对二	1480元	2. 十节课每节课60分钟
一对三	1180元	3. 加400元赠送暑假畅游卡
一对五	899元	4. 此卡一经售出，概不退还
大班	599元	5. 擅自游泳每课再加100元

人数	价格	备注
单次	58元	当天有效
20次	800元	有效期一年，特殊情况可延长一年
30次	800元	此卡一经售出概不退还
100次	2380元	有效期五年，此卡一经售出概不退还
200次	3680元	有效期五年，此卡一经售出概不退还

游泳馆价格表标明：“6周岁以上包学会”。

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

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律师李健律师表示，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

小区大事

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处理地面积水，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，应对自身损害承担主要责任。

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 魏灿 通讯员 陈琼 蒋艾林 朱洁茹

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。

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，灌输安全用火用电气理念，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 邓蔚豪 谢天润