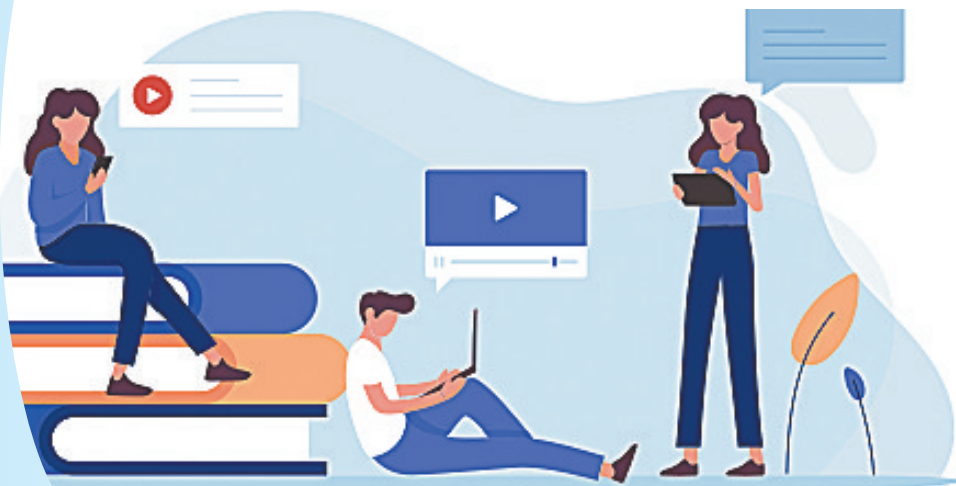


广州互联网法院发布175件涉在线教育案件审理情况

报班易、分期贷、退款难？ 五招防范在线教育种种套路

合同里“暗藏玄机”、学到中途竟断档停更、申请退费却“不符合条件”……在线教育培训有时也让人发愁。今年1月，中纪委网站、中消协等密集点名在线培训服务乱象问题。昨日下午，广州互联网法院发布涉在线教育纠纷审理情况指出，2019年至今年9月，该院共受理“在线教育”网络服务合同纠纷案件175件。这其中，有的搞电话“轰炸”，有的宣称能帮忙伪造“毕业证”，可谓套路多多。办案法官表示，走好五步可避免踩“坑”。

羊城晚报记者 董柳 通讯员 刘梦薇 许晓琪 文亚欣



图/视觉中国

相关数据 六成受害人为20岁-26岁

中国互联网络信息中心(CNNIC)统计数据显示，截至2020年12月，中国在线教育用户规模达到3.42亿。大体量下，在线教育服务质量参差不齐。广州互联网法院统计，截至今年9月，该院共受理“在线教育”网络服务合同纠纷案件175件。其中，143人开通学费分期贷、分期

贷款，占比81.7%；多家被起诉在线教育机构本身竟无教学资格，还宣称能帮忙伪造“毕业证”……

从时间上看，175件案件中，2019年为3件，2020年为12件，2021年(截至9月)已有160件，增幅明显。从起诉人的年龄分布看，20岁-26岁占比最大，有108人，占比61%；

19岁以下29人，占比17%。从

报名课程上看，78件涉行政管理类课程，37件涉工商管理类。过半案件涉及的学费位于5000元至10000元之间，占55.3%。案件处理上，87件以撤诉的方式结案，36件以调解的方式结案，27件正在审理中，23件以判决方式结案，2件作驳回起诉处理。

亲身经历 分期支付很“贴心” 格式合同有“陷阱”

24岁的吴某某报过一个在线教育培训班。2019年9月6日，广州恒某教育科技有限公司(以下简称“恒某公司”)员工向他电话推销自学考试培训业务，他当天用微信支付788元，第二天与该公司签订《在线网络课程报读协议》，报读班级类型为“工商企业管理VIP签约通关班专科”，约定学习周期36个月，教学培训费用7580元。费用支付分为18期支付，每期377.33元。

协议规定：“学员缴费前请谨慎考虑，无法定或约定

情况的，报名后不予退费。”如因法定或特殊因素退费，学员仍需承担培训费、辅导资料费、退课服务费(培训费总额×20%)等。吴某某根据恒某公司的要求，通过“有钱花”app支付教学培训费用共6792元。2020年6月18日，吴某某向恒某公司的报读班负责老师申请退学，理由为“网课质量太差，无法继续学习”，该老师回复认为，网课质量差不符合同所列的解除情形，不予退费。

面对吴某某要求退还7580元的请求，法院认为，根

据合同中关于学习周期的约定，吴某某需要全额支付24个月课程的服务费用，属于预付款式消费。恒某公司提供的格式条款中关于不予退费的约定，明显加重了吴某某的责任，排除了吴某某的权利，该条款无效。法院认为，吴某某明确表示不愿继续学习，双方之间事实上已出现合同履行僵局的情形，合同应予解除。恒某公司应返还已收取但尚未提供服务的费用。扣减相关费用后，恒某公司被判判令向吴某某返还款项5788.85元。

法官提醒

走好这五步 避免踩到“坑”

广州互联网法院法官李朋审理过大量“在线教育”网络服务合同纠纷案件。他介绍，“在线教育”套路很“深”，感到犹疑时可牢记“防范五步走”：

——增强维权意识。在报名、签合同、交费以及后续上课时均需提高警惕，仔细核实机构资质和教师资格，在与销售人员沟通交流时通过文字、照片、录音等方式随时保存证据。

——加强信息收集。可通过官方渠道查看在线教育机构的企业名称、统一社会信用代码等证据来确认该机构是否具有合法资质。还可以通过加入同学交流群获取更多消息，包括报考信息、专业选择、授课质量、师资力量、发现问题、维权途径等。

——仔细审查合同条款。在签订合同之前要仔细查看合同条款，警惕合同中的格式条款和霸王条款。重点关注退费条款和违约责任条款。

——根据自身需求选择课程。选择课程时可以综合考虑学时、费用、难易程度。在交费时要注意看清是否选择了贷款分期。

——合理举证及时维权。当发现权益受到侵害时，可及时通过12315投诉平台投诉举报等方式维权。当上述投诉与举报途径无法解决问题时，可向法院提起诉讼。

套路拆解 夸张忽悠加隐瞒 合同藏霸王条款

广州互联网法院介绍，一些在线教育机构声称能帮助年轻人“圆梦”，实际上却通过“层层套路”引诱他们掉入“消费陷阱”：

第一层，以夸张广告吸引眼球、制造焦虑。某些在线教育机构会通过大量投放广告，运用“与×××大学合作”“您的4名好友已抢购成功，点我抢报”等宣传话术制造焦虑，引诱消费者报名。

第二层，隐瞒真实办学资质，进行虚假宣传。某些在线教育机构会在合同或协议中设置格式条款，如没有依法进行审批、登记，授课教师不具备教师资格等事实。再制造虚假办学资质、教学经验、成功案例等，海量投放。

第三层，价格不公开透明、暗含分期贷款。除此之外，某些在线教育机构还会利用令人容易产生误解的价格引诱消费者报名，而实际上，相关课程均未以宣传

中标示的价格进行过交易。同时，一些机构还会主动推荐消费者通过向第三方借贷平台贷款来负担高价的课程，使得消费者不仅需要承担沉重的还贷责任，甚至可能承担个人征信记录不良的风险。贷款之后会使得消费者陷入与在线教育机构、金融机构的三方关系之中，维权变得更加复杂，申请退课退费变得难上加难。

第四层，合同隐藏格式条款、霸王条款。一些在线教育机构会在合同或协议中设置格式条款或霸王条款，如减轻在线教育机构责任、加重消费者责任、排除消费者主要权利等的条款。在签合同同时，合同往往以折叠隐藏形式出现，机构销售人员一般不会主动提醒消费者查看合同中重要条款，使得消费者盲目签订合同，在之后的维权时陷入“口说无凭”的僵局。

中央生态环境保护督察 在广东

中央第四生态环境保护督察组第17批交办举报件226件

大气99件 水55件

文/羊城晚报记者 陈亮

9月13日，中央第四生态环境保护督察组交办第17批涉及环境领域群众举报案件226件(来电62件，来信164件)，其中列为重点关注案件24件(湛江4件，佛山、揭阳各3件，惠州、阳江、清远各2件，广州、韶关、梅州、东莞、中山、江门、茂名、云浮各1件)。

经分析，按污染类型分(部分交办件涉多种类型)，大气99件(占43.8%)，水55件(占24.3%)，噪声54件(占23.9%)，固废37件(占16.4%)；按地域和单位分，涉及21个地级以上市；按数量排序分，广州41件，湛江26件，深圳17件，阳江13件，佛山、惠州、东莞、中山、茂名、揭阳各11件。

截至9月13日，中央督察组交办举报案件17批共2487件(来电1061件，来信1426件)，其

中列为重点关注案件共217件；交办督办案件1件。

目前，全省已对中央督察组交办的第1批至第10批共1155件信访案件进行调查处理，其中，已办结522件、阶段性办结279件、未办结354件，责令整改965家，立案处罚202家，立案侦查9宗，行政拘留5人，刑事拘留32人，约谈94人。

中央督察组交办的第10批179件信访案件中，已办结79件、阶段性办结46件、未办结54件，责令整改104家，立案处罚33家，行政拘留1人，约谈7人。



扫码查看具体情况

民生关注无小事 “一事一办”快查改

中央第四生态环境保护督察组进驻广东以来，持续向广州交办群众来电来信反映生态环境问题的信访案件。广州市快速响应，坚持“一事一办、一案一策”，确保交办案件和群众投诉及时响应、立行立改。

低空排放油烟扰民？ 集体约谈整改

近日，有群众向督察组反映天河区某小区附近一排数家餐饮店油烟低空排放，导致整栋楼都是油烟，无法开窗。经查，反映的大楼是一栋有着20余年楼龄的商住综合楼，因历史原因没有配套设置专用高空排放油烟管道。

对此，天河区石牌街道办事处会同广州市生态环境局天河分局、天河区市场监督管理局到现场核查，对10家餐饮店负责人进行集体约谈。责令5家产生油烟的餐饮店撤除产生油烟的加工设备，改经营

无烟油产生的餐饮服务项目。

小区内臭气扰民？ 责令修复多处漏洞

近日，有群众向督察组投诉称，农林下路一商住综合楼小区内的公共厕所、垃圾收集点等臭气严重扰民，夜间还有人随地大小便。接案后，越秀区政府组织相关单位到场核查，发现小区内部分化粪池井盖破损开裂，生活垃圾临时收集点作业时有异味溢出。经了解，小区物管保安和卸货人员因公共厕所维修，有时夜间会在小区绿化带内方便。

检查人员立刻要求物管公司落实主体责任，加强小区卫生保洁和夜间巡查，加强人员教育。日前，小区物管公司已对大楼化粪池部分开裂的井盖进行修复，农林街道已组织工程队对围墙进行施工修复。农林街道已撤除小区临时垃圾收集点。

省疾控中心、省教育厅：

秋季易暴发诺如病毒疫情 学校应规范处置病例呕吐

羊城晚报讯 记者余燕红、通讯员粤疾控报道：9月13日，广东省疾控中心及广东省教育厅联合发布诺如病毒呕吐物处置指引科普素材。“指引”明确，近两年，广东省诺如病毒感染在秋冬季呈高发态势，各类学校9月开学后发生诺如病毒感染暴发疫情的可能性高。当学校发生诺如病毒感染病例呕吐时，应由接受过培训的教职员工进行规范处置，不得由儿童(学生)执行，严防因处置不当造成病毒扩散或疫情蔓延。

诺如病毒是一种肠道病毒，属于急性传染性疾病。它可引起呕吐、腹泻、腹痛、发热等症状，传染性比较强，目前还没有疫苗和特效药。

诺如病毒传播途径多样：接触了病人的呕吐物或排泄物；间接接触了被呕吐物或排泄物污染的物品；食用了被诺如病毒污染的食物；饮用了被诺如病毒污染的水等。诺如病毒感染属于自限性疾病，多数患者发病后无需治

疗，休息两三天即可康复，少数患者呕吐或腹泻症状严重时应及时就医治疗。

学校、幼儿园等人群聚集场所，是出现诺如病毒感染聚集性疫情的高发地。广东疾控建议校园防病做到以下几点——

学生健康管理，做好学生个人健康管理、严格落实晨(午)检、因病缺勤查因等工作；厨工健康管理，加强对厨工的健康管理，制作食物和配餐过程中要佩戴口罩、做好手卫生，有消化道症状要暂时调离岗位；饮用水管理，做好饮用水的管理，定期清洗、消毒滤网和二次供水设施做好饮用水管道维护，师生饮用开水烧开后饮用；环境清洁消毒，注意开窗通风和环境(门把手、扶手、电梯按钮、马桶按钮等)高频接触部位清洁消毒；病例管理，一旦出现呕吐、腹泻症状的病人，要立即就医并隔离，根据“指引”做好呕吐物处理，做好清洁消毒。病例持续增多应立即向主管部门和属地疾控机构报告。

海丝博览会本月下旬开幕

64个国家和地区参展，超1000家企业联袂登场

羊城晚报讯 记者孙绮曼报道：9月13日，羊城晚报记者从广东21世纪海上丝绸之路国际博览会新闻发布会上了解到，本届海丝博览会将于9月24日至26日在广州广交会展馆A区举办。

本届博览会设置国际合作交流、国际平台和品牌、外贸基地等3个综合展区，以及人工智能、数字经济、丝路电商、进口食品等4个专业展区，展会面积达7万平方米，参展企业超过1000家，同期举办超过40场合作交流配套活动。其中，主题论坛将于9月24日在越秀国际会议中心同期举办，设1场主题大会、5场平行论坛和4场配套活动，包括“一带一路”院士论坛等。

博览会期间，来自美国、加拿大、古巴、墨西哥、俄罗斯等64个国家和地区设立国家形象展位，比上届增加了13个国家和地区。23个亚洲、13个非洲、13个欧洲、3个大洋洲等国家和地区带来本地本国知名品牌。

本届博览会首设外贸基地展区，组织了广州花都狮岭箱包、番禺首饰等超过40个外贸基地参展。博览会将推出配套活动“广东省境外经贸合作区高质量发展论坛暨支持境外经贸合作区发展金融服务措施发布会”，届时将正式对外发布《支持广东省境外经贸合作区发展金融服务措施》。

住建部拟出台新规： 不得新建逾500米超高层建筑

羊城晚报记者 孙绮曼

9月10日，住房和城乡建设部公布《关于加强超高层建筑规划建设管理的通知(征求意见稿)》(以下简称《征求意见稿》)，向社会公开征求意见。《征求意见稿》提出，各地要严格控制新建超高层建筑。一般不得新建超高层住宅。城区常住人口300万人口以下城市不得新建250米以上超高层建筑。城区常住人口300万以上城市严格限制新建250米以上超高层建筑，不得新建500米以上超高层建筑。

不在山边水边建 设超高层建筑

我国超高层建筑的建设使用，在集约利用土地资源、推动建筑工程技术进步、促进城市经济社会发展等方面发挥了积极作用。但近年来，一些城市攀比建设超高层建筑，盲目追求高度第一、形式奇特，脱离实际需求，抬高成本投入，加剧能源消耗，加大安全管理难度。

《征求意见稿》提出，各地相关部门审批80米以上住宅建筑、100米以上公共建筑建设项目时，应送当地消防救援机构征求意见，以确保当地消防救援能力相匹配。城区常住人口300万以下城市确需新建150米以上超高层建筑的，应报省级住房和城乡建设部门审查，并报住房和城乡建设部备案。城区常住人口300万以上城市确需新建250米以上超高层建筑的，省级住房和城乡建设主管部门应结合抗震、消防等专题专家论证审查，并报住房和城乡建设部备案复核。

《征求意见稿》要求，各地要统筹谋划高层和超高层建筑建设，相对集中布局。严格控制生态敏感、自然景观等重点地段的高层建筑建设，不在山边水边建

设超高层建筑，不在城市通风廊道上新建超高层建筑群。不在对历史文化街区、历史地段、世界文化遗产及重要文物保护单位有影响的地区新建高层建筑，不在老城旧城的开发强度较高、人口密集、交通拥堵地段，新建超高层建筑。

实行超高层建筑 决策责任终身制

在政府投资方面，《征求意见稿》要求，各地应严格落实政府投资有关规定，一般不得批准使用公共资金投资建设超高层建筑，严格控制城区常住人口300万以下城市国有企事业单位投资建设150米以上超高层建筑，严格控制城区常住人口300万以上城市国有企事业单位投资建设250米以上超高层建筑。

此外，值得注意的是，《征求意见稿》要求实行超高层建筑决策责任终身制。城区常住人口300万以下城市新建150米以上超高层建筑，城区常住人口300万以上城市新建250米以上超高层建筑，应按照《重大行政决策程序暂行条例》(国务院令第七13号)，作为重大公共建设项目报城市党委政府审定，实行责任终身追究。



大湾区五家老字号爆卖百万件 通过线上销售渠道，广府文化符号触达港澳、走向全国

文/羊城晚报记者 沈钊 图/受访者提供

记者9月13日从淘宝获悉，自9月2日首届大湾区购物节启动以来，仅美心月饼、元朗荣华、广州酒家、陶陶居、澳门永辉这五个大湾区的知名老字号和传统品牌月饼，在淘宝、天猫上的总销量就超过了160万件。

据介绍，首届大湾区购物节期间，包括美食、美妆、数码、家电、个护、家居、服装等100余个产业带、29.8万个知名品牌、1300多万件商品在淘宝天猫上亮相。其中，粤港澳老字号成了购物节的一大亮点，不仅将特有的“广府文化”带到了全国，更是纷纷释放创新潜力。

“拿着5毛钱跑去小卖部买瓶沙示汽水喝，是我小时候夏天里最快乐的事。没想到现在会在大湾区购物节买到。”9月10日，在

北京居住的广州人林先生在天猫上下单了一箱亚洲汽水，准备和发小一起分享回味。始创于1946年的亚洲汽水根植于广东，曾是亚洲最大的汽水水厂，上个世纪末一度销声匿迹。沉寂多年后，亚洲汽水通过入驻天猫再次进入大众视野，一跃成为国潮网红，销往全国。

“沙示汽水特殊的清凉口味，让很多年轻人觉得新奇。现在年轻人网购时，常常会调侃地问我们客服，哪个是红花油味，哪个是风油精味。”香雪亚洲CEO何文锋表示，在首届大湾区购物节期间，亚洲汽水携手天猫国潮，推出城市文化限定款“广州靓版”沙示汽水，成了年轻消费者的“新宠”。

无独有偶，作为广府文化的代表，创立于1880年的陶陶

居联动天猫国潮在此次大湾区购物节上推出了“可听月”月饼礼盒。这款月饼的灵感可追溯至上世纪30年代中期。陶陶居今年进行低盐低糖的改良，满足消费者的口感偏好，并配置了黑科技音乐月饼盒。只要将月饼放置在音乐盒上，就可以播放中秋月饼特色的粤曲小调“彩云追月”，在中秋赏月时获得“可玩、可听、可赏”三重视听。

“2021年受新冠疫情影响，港澳地区与内地往来受到阻隔，陶陶居的中秋月饼未能销售过去，但仍有许多华侨在陶陶居总店购买月饼产品。”陶陶居方面表示：“陶陶居将在继承和发展岭南文化特色基础上，将品牌总体定位向轻奢化、时尚化、年轻化、新国潮方向提升。”