

一女子参加培训开抖音网店，收益达不到预期诉求退款，培训公司被判退还50%服务费，法院——服务未完全符合约定及预期

■法治时报全媒体记者 陈敏

“参加抖音短视频运营培训后，公司‘手把手’传授开‘抖店’上架爆款产品，学员只需跟随操作即可能达到预估收益……”因听信服务承诺，陕西的任女士与海南华某公司通过网络签署服务协议，先后交了7568元，结果抖音网店运营没盈利，索要退款也遇上麻烦。钱没少花，预期目的却未达到，任女士的钱能否要回？

案情经过：服务未兑现，女子索要退款被拒

任女士怀揣开网店创业梦想，日常喜欢在短视频平台浏览各类信息。一次刷视频时，被华某公司网店主播激情澎湃的宣传吸引。

出于好奇，任女士以39.9元的价格拍下直播间的一个链接。之后，华某公司工作人员添加任女士微信，并发送一链接，链接内容以为学员案例介绍推销培训，暗示只要跟着学，开网店就能轻松达到预估收益。

据悉，华某公司是从事互联网销售、市场营销策划、信息咨询服务等业务的公司。

任女士心动不已，先是支付1688元与该公司签订购买了90天的抖音店铺运营课程，通过在线教学的授课方式进行教学服务。后来，得知该公司还提供一对一技术指导服务，能进一步助力学员快速成功，任女士又掏出5880元买下了创业孵化服务课程。

但交完钱后，任女士发现公司所谓的教学内容，只是通过发送图文、视频指导及对应的软件链接等。学完整套课程，任女士开设的抖音网店依旧没有接过订单。任女士认为自己被骗了，要求公司退款，却遭到拒绝。无奈之下，她将该公司告到法院。

法院判决：商家退还50%服务费

法院在审理过程中，详细审查了双方签订的服务合同。任女士向华某公司支付了服务费7568元，而该公司仅向任女士提供了服务协议约定的抖音店铺开设以及合同附件一约定的部分服务内容。华某公司已提供的服务内容和质量与合同约定、任女士所支付的费用并不对等，任女士开设店铺后的经营效果与华某公司的前期宣传亦相差较远。法院认为，华某公司根据合同约定仅向任女士提供了部分服务，且服务内容并未完全符合约定及双方预期，构成违约，依法应承担相应的违约责任。考虑到华某公司履行了部分合同义务，付出了一定的劳动和成本。同时任女士作为网店运营初学者，理应对网店运营的经营情况、风险等有一定认知和预知，将其网店经营效果不佳的原因全部归咎于华某公司明显不当。

最终，法院判决，综合考虑华某公司实际提供的服务情况、交费金额、退款原因及当事人过错程度等因素，酌定华某公司向任女士退还50%的服务费，即3784元。



(图片来源于网络)

律师说法：履行合同义务不符合约定，构成违约

自媒体时代，直播带货如火如荼，很多人都想在直播带货领域开辟一方新天地。但直播平台运营具有一定的专业性，从而衍生出一些服务公司，提供直播带货培训和直播平台运营。在接受培训和运营服务后，营收水平无法达到预期，当事人是否有权解约退款？

海南终确律师事务所律师陈巧介绍，教育培训或运营服务合同并非“投资保证协议”。根据民法典规定，合同双方应遵循诚实信用原则履行义务。服务提供方应当按照约定内容提供真实、完整、专业的教学与指导服务；而学员支付费用后，有权获得与其所付对价相匹配的服务质量。

陈巧说，但在实践中，部分机构通过直播间、短视频等方式进行夸大宣传，如使用“轻松上手”“月入过万不是梦”等话术，虽未直接承诺保本保收益，但足以使普通消费者产生不切实际的心理预期。此类行为已涉嫌违反广告法及消费者权益保护法中关于“不得作虚假或引人误解的宣传”的规定。

从法律角度分析，若培训机构仅提

供标准化视频课程、简单图文指导或通用软件工具，却收取数千甚至上万元费用，且未兑现“一对一辅导”“爆款选品支持”“流量扶持”等核心服务承诺，则属于履行合同义务不符合约定，构成违约。消费者据此主张解除合同并要求退还部分费用，于法有据。

同时，陈巧提醒消费者：网店经营属于市场行为，成败受多种因素影响，包括个人投入时间、选品能力、资金周转、平台规则变化等，并非单纯依赖培训即可成功。法院在审理此类案件时，通常会综合考量服务机构是否已提供基础服务、学员自身参与程度及主观预期合理性等因素，不会简单以“没赚钱”为由支持全额退款。

陈巧建议，如要参加培训，应审慎选择培训机构，核实资质、查看合同条款，警惕“速成”“躺赚”类宣传；应保留全过程证据，包括宣传页面、销售人员承诺、付款记录、课程内容等；应理性评估风险，电商运营具有专业性和不确定性，学习只是起点，实操与坚持同样重要；应依法理性维权，若因服务严重缩水造成损失，可通过协商、投诉或诉讼途径主张权利，但诉求应合法合理。法律保护的是合法权益，而非“投资回报”。

口头协议埋下隐患 工程完工遇欠款难题

2020年5月，文某贵经人介绍与陈某达成口头协议，承包东方市八所镇某幼儿园的钢结构工程。文某贵出于对熟人的信任，未签订书面合同，仅口头约定按实际工程量结算。

当年9月工程完工，经核算总价款38万元，但陈某以“幼儿园尚未正式成立，资金未到位”为由拖延付款。文某贵多次催讨，陈某才出示一份《项目负责人任命书》，称自己受幼儿园筹备组负责人符某委托管理项目，应由成立后的幼儿园承担付款责任。

“符某是陈某的小舅子。我去找符某时，他却说工程是陈某承包的，与幼儿园无关。”文某贵说。无奈之下，他向东方市人民法院提起诉讼，将陈某列为被告，要求支付工程款。

2022年12月，东方市人民法院作出一审判决，

认定文某贵与陈某之间存在事实上的建设工程施工合同关系，判令陈某支付工程款38万元及利息，并承担律师费2.76万元。

陈某不服上诉，海南省第二中级人民法院于2023年6月驳回上诉，维持原判。然而，判决书生效后，陈某始终未履行付款义务。文某贵向法院申请强制执行，却发现陈某名下没有任何可供执行的财产。文某贵意识到，自己可能陷入了“赢了官司却拿不到钱”的困境。

调查中，文某贵了解到一个重要信息：陈某在幼儿园筹备期间，已将项目转让给小舅子符某。2022年2月，某幼儿园有限公司正式成立，法定代表人为符某，属于自然人独资企业。文某贵认为，幼儿园已经开业运营，肯定有支付能力，陈某是故意不向符某讨要工程款来还给自己。

无法证明“次债权存在” 代位权诉讼两次均败诉

2024年，文某贵以债权人代位权为由，将某幼儿园和符某告上法庭，要求二者直接向自己支付38万元欠款及利息，并承担律师费、保全保险费等费用。他认为，陈某作为债务人，怠于行使对幼儿园和符某的到期债权，损害了自己的利益，符合代位权行使条件。

一审法院审理认为，文某贵提供的证据不足以证明陈某与某幼儿园、符某之间存在债权债务关系，不符合代位权行使的法定要件，判决驳回其全部诉讼请求。文某贵不服提起上诉，二审法院维持原判。

法院审理的焦点，集中在陈某对幼儿园和符某是否享有到期债权——这是代位权成立的前提。文某贵主张，陈某受符某委托修建幼儿园，双方存在委托关系，幼儿园应承担付款责任。其提交的关键证据《项目负责人任命书》显示，符某以筹备组名义任命陈某为项目负责人。但法院查明，该任命书系陈

律师说法：未签书面合同导致责任主体认定困难

针对此案涉及的法律问题，海南昌宇律师事务所律师刘瑾作出了相关解读。

“‘次债权真实存在’往往是此类案件胜负的关键。”刘瑾表示，代位权制度的设计初衷是为了解决“三角债”问题，但适用门槛并不低。根据《中华人民共和国民法典》第五百三十五条，债权人需同时满足4个条件：对债务人的债权合法且到期、债务人对次债务人的债权已到期、债务人怠于行使债权影响债权人实现权利、该债权非专属于债务人自身。

在证据准备方面，刘瑾介绍，债权人需重点收集3类证据：证明自身对债务人享有合法债权的材料、证明债务人对次债务人享有债权的证据、证明债务人怠于行使权利的证明，“本案中文某贵的主要短板，就是未能提供陈某对幼儿园或符某享有债权的直接证据。”

对于交易主体而言，预防此类风险的核心在于

规范合同管理。刘瑾建议，商事往来中应签订书面合同，明确付款主体、金额、期限及违约责任。履行过程中，应注意留存沟通记录、结算凭证等材料，如发现债务人偿债能力不足，要及时核查其对外债权情况，必要时可申请财产保全。

“口头协议风险极高。”刘瑾特别提醒，像本案中文某贵与陈某未签书面合同，导致责任主体认定困难。即便存在熟人关系，也应坚持“先小人后君子”，把权利义务写清楚。此外，代位权诉讼中还需注意行使期限和费用承担，债权人应在知道或应当知道债务人怠于行使权利之日起3年内起诉，避免超过诉讼时效。

“这场官司的结局，给所有市场主体上了生动一课。”刘瑾表示，市场经济是法治经济，也是契约经济。唯有增强法律意识，规范交易行为，注重证据留存，才能在权益受损时获得有效的法律救济，避免陷入“赢了官司输了钱”的困境。

一包工头根据口头协议承包工程，为追回工程款主张债权人代位权败诉

律师教你破解『三角债』迷局

■法治时报全媒体记者 麦文耀

为追回38万元幼儿园钢结构工程款，包工头文某贵无奈之下将债务人次某的债务人东方市八所镇某幼儿园及其法定代表人符某告上法庭，主张债权人代位权，却在两级法院审理中均败诉。

这场历时3年的追债官司，不仅揭示了债权债务关系中的维权困局，也为市场主体敲响了合同规范与证据留存的警钟。



(图片来源于网络)



法律咨询

17608998460

邮箱: fzsbs888@163.com



未经授权在公众号使用表情包要承担侵权责任吗？

海口李先生咨询：甲公司在其运营的微信公众号发布的推文中，未经乙公司授权，使用乙公司依法享有著作权的表情包。乙公司发现后，要求甲公司承担侵权赔偿责任。甲公司表示，自己使用的表情包是在网络平台上免费下载的，不知道会涉嫌侵犯他人著作权。请问甲公司应承担侵权责任吗？

解答：甲公司的行为侵犯了乙公司的信息网络传播权。信息网络传播权属于著作权的一种，是指以有线或者无线方式向公众提供作品，使公众可以在其个人选定的时间和地点获得作品的权利。《最高人民法院关于审理侵害信息网络传播权民事纠纷案件适用法律若干问题的规定》第三条规定：“网络用户、网络服务提供者未经许可，通过信息网络提供权利人享有信息网络传播权的作品、表演、录音录像制品，除法律、行政法规另有规定外，人民法院应当认定其构成侵害信息网络传播权行为。”“通过上传到网络服务器、设置共享文件或者利用文件分享软件等方式，将作品、表演、录音录像制品置于信息网络中，使公众能够在个人选定的时间和地点以下载、浏览或者其他方式获得的，人民法院应当认定其实施了前款规定的提供行为。”

甲公司未经乙公司许可，以营销为目的，擅自将乙公司享有著作权的表情包下载至其公众号供公众浏览，其行为已侵犯了乙公司作品的信息网络传播权，应承担侵权赔偿责任，乙公司有权要求甲公司停止侵权行为、赔偿经济损失及维权的合理费用。

没有固定收入能当合同保证人吗？

三亚王先生咨询：我向朋友借钱，他希望能找一位保证人，我就找自己的外甥徐某做保证人。朋友经打听得知徐某是打零工的，没有固定收入，认为其不具备保证人的条件。请问没有固定收入的人就不能当保证人吗？

解答：朋友让你找人做保证人，这涉及保证合同问题。《中华人民共和国民法典》第六百八十一条规定：“保证合同是为保障债权的实现，保证人和债权人约定，当债务人不履行到期债务或者发生当事人约定的情形时，保证人履行债务或者承担责任的合同。”债权人要求债务人提供保证，目的在于保证债权能够得到实现，因此，具有完全民事行为能力以及具有稳定的收入和代为清偿债务能力，是充当保证人的基本条件。你的外甥徐某没有固定收入，可以推定他不具备代为清偿债务的能力，你朋友有权拒绝徐某当保证人。

法院调解结案能否申请强制执行？

儋州吴先生咨询：我因一起伤害事故到法院打官司，在法官主持下调解，对方承诺支付我各项赔偿款总计5万余元。达成协议后，对方当场支付了2万元，但剩余3万元一直拖着不给。请问，我能否申请法院强制执行？

解答：《中华人民共和国民事诉讼法》第一百零一条第一款、第三款规定，调解达成协议，人民法院应制作调解书。调解书经双方当事人签收后，即具有法律效力。

生效的调解书与生效的判决书具有同等的法律效力，如果现在对方拒不履行调解书中确定的给付义务，那么你无需再次进行诉讼，可直接根据调解书向法院执行部门申请强制执行。

员工在公司组织旅游期间摔倒是否属于工伤？

儋州许先生咨询：公司组织全体职工外出旅游2天，费用由公司承担，我按照公司要求参加了活动。在大家一起游览某景区过程中，我不慎摔倒，导致右脚踝骨折。请问我所受的伤害是否属于工伤？

解答：职工集体外出旅游，属于公司的一项正常工作安排，你参加该项活动属于因工外出。《工伤保险条例》第十四条第（五）项规定，职工“因工外出期间，由于工作原因受到伤害或者发生事故下落不明的”，应当认定为工伤。相关规定对这里的“因工外出”和“工作原因”作了解释，一是《最高人民法院关于审理工伤保险行政案件若干问题的规定》第四条第（二）项规定：“职工参加用人单位组织或者受用人单位指派参加其他单位组织的活动受到伤害”，社会保险行政部门认定该情形为工伤的，人民法院应予支持；二是人力资源社会保障部《关于执行〈工伤保险条例〉若干问题的意见（二）》第四条规定：“职工在参加用人单位组织或者受用人单位指派参加其他单位组织的活动中受到事故伤害的，应当视为工作原因，但参加与工作无关的活动除外。”

(记者李成沿整理)