

广州市荔湾区市场监督管理局

行政处罚告知书

穗荔市监听告〔2023〕151号

广州博亘信息咨询有限公司：

由本局立案调查的你公司涉嫌侵犯消费者权益一案，已调查终结。依据《中华人民共和国行政处罚法》第四十四条的规定，现将本局拟作出行政处罚的事实、理由、依据及处罚内容告知如下：

经查明：你公司持营业执照在广州市荔湾区黄沙大道8号209房之一（自编号2093A、2093B、2093C）及210房之十三（自编号2094、2095、2096、2097）从事学龄前儿童教育培训工作。经营期间，你公司与消费者签订《早教培训协议》并收取费用。在消费者提出退款要求后双方达成退款协议，并约定90个工作日内退款。但至案件调查终结，你公司仍未按照约定期限退款，违法所得为27077元。

上述事实，主要有广州市市场监督管理局信用监管综合系统查询的你公司经济户口信息、12345热线投诉工单、现场笔录、投诉人询问笔录、现场检查照片、投诉人提供的《课程退款单》、询问通知书、现场笔录、现场照片、邮寄件，公告文书等证据证实并确认。以上证据形式合法，取得程序正当，内容真实，而且相互印证，形成证据链。

本局认为：

你公司的行为，构成《侵害消费者权益行为处罚办法》第十条第二款：“经营者对消费者提出的合理退款要求，明确表示不予退款，或者自约定期满之日起、无约定期限的自消费者提出退款要求之日起超过十五日未退款的，视为故意拖延或者无理拒绝。”规定的行为。应当依据《侵害消费者

本文书一式三份，一份送达，一份归档，一份承办机构留存。

权益行为处罚办法》第十四条：“经营者有本办法第五条至第十一条规定的情形之一，其他法律、法规有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由市场监督管理部门依照《消费者权益保护法》第五十六条予以处罚。”和《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十六条第一款“……法律、法规未作规定的，由工商行政管理部门或者其他有关行政部门责令改正，可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款，没有违法所得的，处以五十万元以下的罚款；……”的规定予以处罚。鉴于你公司具有《广州市市场监督管理部门规范行政处罚自由裁量权规定》第十九条规定的处罚情形，拟责令你公司改正违法行为，并给予一般的行政处罚：

1. 警告；
2. 没收违法所得贰万柒仟零柒拾柒元整（¥27077.00）；
3. 罚款拾贰万整（¥120000.00）；

合计罚没款拾肆万柒仟零柒拾柒元整（¥147077.00）。

依据《中华人民共和国行政处罚法》第四十四条、第四十五条、第六十三条、第六十四条第（一）项，以及《广东省行政处罚听证程序实施办法》第六条、第七条的规定，你店有权进行陈述、申辩，并可要求举行听证。你公司自收到本告知书之日起五个工作日内，未行使陈述、申辩权，未要求举行听证的，视为放弃此权利。

联系人：杜伟龙、陈晓聪 联系电话：020-81377230

联系地址：广州市荔湾区宝源路3号之2

广州市荔湾区市场监督管理局

2023年12月7日

本文书一式三份，一份送达，一份归档，一份承办机构留存。