

您的声音我来倾听

热线: 962555

微博报料: 新浪 @ 新民晚报社会新闻

电子邮件: qqb@xmwb.com.cn 来信地址: 威海路755号新民晚报群工部 邮政编码: 200041

报名家长经“学霸君”“辅导”办理分期支付

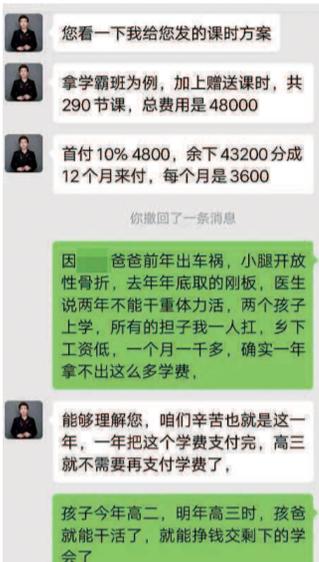
退课后, 学费贷款还得继续还

民声台 您说事 我调查

线上已退课, 线下不退款, 在线教育 App 学霸君退学费投诉 4 个月 1700 多件。学费几万元, 付款有点难, 机构给方案: 银行贷款分期支付。没想到承诺“随时可退款”竟然迟迟不兑现, 孩子不学了, 贷款每月还。许许多多家长何时能解套?

退款后不到账

去年 11 月 30 日, 刘女士接到了“学霸君”客服人员的电话, “1 对 1 在线辅导”“随时可退款”让她很是心动, 随即购买了 160 节在线课程, 并得到了 30 节赠课。在支付了首笔 2356 元的学费后, “学霸君”客服人员“辅导”刘女士办理了人生中的第一张信用卡。学费余款一年分期支付, 每月还贷 1767 元。今年 4 月 15 日, 因女儿对课程不太适应, 刘女士在线成功申请了退课, 但“学霸君”没有及时办理退款。4 月 22 日, 她只能继续向银行分期还贷。如果下个月还不能退款, 刘女士还是要还银行贷款, 为“已经退掉的课程”付学费。



手机截屏

黄先生在“学霸君”购买了 240 节课, 学费总额 48000 元。在支付了首笔 4800 元的学费后, 每月还贷 3600 元, 一年分期支付余额。今年 1 月 12 日, 黄先生在线申请退课, 直至今日仍没有完成退款, 每月仍需要向银行分期还贷。黄先生家境并不富裕, 全家月收入不过数千元, 即

使现在退课了, 每月依旧要还贷 3600 元, 实在是“压力山大”。

线上教育注重的是学生的教育体验, 门槛越低, 尝试的人也越多, 种种原因导致退课的自然会增加。在记者接到的投诉中, 家长们几乎都采取了“银行贷款 分期支付”的方式, 由于“学霸君”退款流程的滞后, 这一操作引发了一系列的后遗症, 给不少家长造成了一定的压力和负担。在不少社交平台上, “学霸君”的付款模式在遭遇“退款难”后, 出现的各种问题, 备受网友诟病: 不学了, 还得每月打钱。

贷款难以解除

记者在调查中发现, 2018 年国务院办公厅发布《关于规范校外培训机构发展的意见》, 第四条第九款明确规定: 培训机构不得一次性收取时间跨度超过 3 个月的费用。“银行贷款 分期支付”的模式看似“严格遵守”了相关规定, 但家长面临的风险却丝毫没有降低, 反而将面临更为复杂的退款流程和消费难题。

记者电话联系了几位家长提到的替他们办理“分期贷款”的中银消费金融有限公司、易可分等贷款平

台。客服人员称: 确实与“学霸君”有合作业务。审核后, 贷款银行已经将“分期付款”的全额学费支付给了“学霸君”。家长提出退课, 必须由“学霸君”将未消费的学费退还银行, 才能解除贷款。在中银消费金融有限公司的官网首页《关于“逾期 60 天以上客户贷款逾期不良”的公告函》时刻提醒着借款人逾期还贷的信用风险。

有家长反映, 他们是收到贷款机构发来的还款提醒短信甚至被自动扣款才知道, 所谓“分期支付”就是消费贷款。“分期付款”的审核是十分严格的, 在线申请包括了人脸识别等多个程序, 对于家长而言, 首先肯定是其自主行为, 但如果没有“专人专业辅导”, 仅凭某些家长的个人能力也确实难以通过。

已经陆续解决

据了解, “学霸君”隶属于上海谦问万答吧云计算科技有限公司。2019 年 11 月, 教育部办公厅印发《教育移动互联网应用程序备案管理办法》, “学霸君”是首批通过审核的 152 个教育 App 之一。记者多次致电“学霸君”客服热线, 询问退款事宜, 得到回复是: 财务等多部门沟

通协调, 正在处理中。

随后, 记者赶到上海淞沪路 433 号创智天地企业中心 6 号 9 楼“学霸君”公司注册地一探究竟, 指示牌上注明 9 楼是“千闻云计算科技(上海)有限公司”。

在反复沟通、等待多时后, “学霸君”相关负责人终于在电话里接待了记者。他表示: 受疫情影响, 公司 4 月份才全面复工, 退款操作尤其是分期付款的退款操作, 涉及财务核算多部门多机构多流程, 造成了退款问题的积压。5 月份公司可以基本解决 4 月前退课家长的退款问题。之后退课、退款会进入正常操作, 公司将优化流程, 避免给家长们造成不必要的麻烦。

既然声称“随时可退款”, “学霸君”就应该信守承诺, 让家长们早些“解套”!

在记者持续介入下, 向本报反映情况的四位家长已经陆续拿到“学霸君”的退款。黄先生解决得最早, 5 月 12 日退款成功, 分期付款也已结束。其他三位家长也均已陆续退款成功, 并终结了分期付款。家长们纷纷向本报记者表示感谢, 感谢本报为读者排忧解难。

本报记者 王军

随手拍
有图有真相

大树何辜

老清早练身体, 拳打脚踢吓煞宁。大树何辜遭横祸, 诸位手下请留情。
摄于和平公园
楠楠 摄 马来文



瑜伽馆突然停业 消费者何处退款

绝大部分消费者未签过合同, 已向嘉定警方报案

近日, 有多位市民致电本报 962555 热线, 反映上海“优昙花瑜伽馆”的门店突然停止经营, 许多交了费的会员无处退款, 也找不到处理后续负责人。

市民于小姐介绍, “优昙花瑜伽馆”在上海共有两家门店, 都位于嘉定区, 一家是金沙江路 3000 号丰庄店, 另一家是金沙江西路上的江桥万达广场店。于小姐说, 去年, 她花费 3888 元在该品牌的江桥万达广场购买了瑜伽团课年卡, 一年内不限次数上课, 一次一小时课程。她回忆, 当时通过支付宝扫码支付课程费, 对方的账户名称就是“优昙花瑜伽馆”。此外双方没有签订过正规纸质合同, 消费者仅有一张收据, 其上盖章落款也是上述名称。

去年 12 月, 于小姐开始了第一次上课。但是这时, “优昙花瑜伽馆”江桥万达广场因场地原因已经闭店,

该门店的会员全部被“打包”转至一家名为“元素日记”的瑜伽馆上课。这家店同样在江桥万达广场内。于小姐说, 在今年春节前, 她大概上了三四节课。

今年 3 月中旬疫情平稳后, 于小姐和其他消费者却得知, “元素日记”这家店 5 月 1 日也将关门。而像他们这样从其他门店转来的“半路会员”, “元素日记”不作退款处理。另一位会员张女士告诉记者, “元素日记”称没有收到“优昙花瑜伽馆”团课会员的学费, 当初只是帮忙代课, 所以只负责对自己的会员作退款。“现在优昙花那边什么人都找不到。”张女士说, 4 月 27 日, 会员们一起来到“优昙花瑜伽馆”的丰庄店, 寻找负责人讨要说法。令人没想到的是, 这家门店不久前也关门歇业。

记者了解到, 反映的十几位消费者中绝大部分未签过合同, 其中仅

有一人签了合同, 合同上落款盖章为“上海雅狄儿文化传播有限公司”。根据网上公开工商资料, 这家公司的两名股东分别为杨某和沈某莉。

近日, 记者辗转联系到“优昙花瑜伽馆”的其中一名股东沈某莉。她表示, 丰庄店停业是因为股东内部纠纷, 待解决了, 会为会员做后续处理。记者追问, 该门店何时会恢复运营或为会员退款? 对此, 沈女士回应, 自己只是上课的瑜伽老师, 在经营问题上没有过多参与, 也不太了解。而对于会员该找哪个负责人反映情况, 沈女士同样一问三不知。另外, 针对转到“元素日记”上课的会员, 沈女士表示, 这些会员的问题应该由“元素日记”负责处理。她解释, 当初两家店协商时, 讲明了转过去的会员包括私教会员和团课年卡会员。

据悉, 目前, 已有部分消费者向嘉定警方报案。 本报记者 夏韵

和事佬
面对面 调一调

信用卡已注销 商家坚持「原路」返款

经本报调解, 『皇家加勒比』同意尽快处理

晚报编辑: 我通过皇家加勒比游轮官网, 订购了今年 3 月 13 日的五天游行程, 一共支付了定金 5000 元, 但受到疫情影响, 无法成行。我要求全额退还定金, 商家同意了我的诉求, 可“皇家加勒比”方面要求“原卡退款”。然而我用于支付定金的这张信用卡已经注销了, 因此至今没有收到这笔退款。现恳请晚报“和事佬”栏目能够出面, 帮我协调此事, 以期早日拿到退款。

市民 张先生

【本报调解】

张先生告诉记者, 他支付了定金 5000 元, 订购了一款五天游的行程, 原本计划与朋友一起出游。但由于疫情缘故, 行程取消, 为此他第一时间申请了退款。“皇家加勒比”答应了我的退款诉求。可是告知我, 退款只能按信用卡“原路返回”, 这让我感到有些困难。”因为之前支付时使用的信用卡, 已经注销, 根本无法做到“原卡原退”。张先生提出, 自己名下也有其他信用卡, 而且可以提供相关证明, 对方完全可根据新提供的信用卡退款到账。

然而, “皇家加勒比”不认可张先生提出的方案。从 3 月份开

始, 张先生就陷入了漫长的等待, “皇家加勒比”始终没有给他明确的答复。近日, 记者向“皇家加勒比”方面核实情况。一名工作人员查询订单后表示, 之前确实收到过张先生的诉求。由于公司规定, 只能退回到消费者之前付款的卡内。记者指出, 作为消费者而言, 注销信用卡, 也是人之常情, 只要能够证明自己的卡主身份, 就理应退款至消费者指定的卡内。“皇家加勒比”表示, 经过协商, 答应张先生换卡退款的诉求。不过, 由于国内公司没有处理退款的权限, 因此他们已向公司总部汇报, 之所以处理进度不够快, 是因为美国受到疫情影响, 美国公司的财务部门工作量较大。

“最近两天, 我们也有过电话沟通, 美国那边表示, 正在持续跟进此事。”这名工作人员承诺, 会继续通过发送邮件的形式, 催促美国那边, 尽快加急处理。

记者将结果告知当事人张先生。他说, 经晚报“和事佬”栏目介入后, “皇家加勒比”已主动和他取得了联系, 说明了情况。“希望企业能够像承诺的那样, 尽快去协调处理, 也十分感谢晚报对我的帮助。”

本报记者 徐驰 王新华