

如何解决培训机构退费难问题

“本想报班提升学历,结果还没学习,机构就倒闭跑路了,学习平台无法登录,联系人也找不到。”近日,有网友称遇到培训机构退费难问题。多位业内人士呼吁,各类培训机构培训费亟待监管,第三方资金监管平台亟待建立。

爆料

课还没上培训机构却没了

近日,多位网友在投诉平台发帖称,报名了北京学慧网络科技有限公司(简称“学慧网”)的网络课程,不仅平台、App无法登录,退费也联系不到人。

网友小菲(化名)2021年11月花费3000余元报名了学慧网“自考-汉语言文学-专科-VIP保障班”,由于学习平台无法登录便询问该机构老师,却被告知“机构倒闭,已经不在那里工作,无法退钱”。小菲表示,前段时间这位老师还在朋友圈里发布招学员的消息,不过现在这位老师的平台个人账号也注销了。

另一名学员小宏(化名)于2022年7月报名了学慧网的自考本科,一共交了6980元。但是现在发现App打不开,负责人联系不上,客服也找不到人。“一了解才发现这个公司已经倒闭跑路了。马上就要报名考试了,现在都不知道要怎么办。我的诉求是必须退款!”

记者注意到,在黑猫投诉平台上涉及学慧网的投诉记录已有9972条,金额从3000元至12000元不等。

追访

公司成老赖已无财产可供执行

今年2月1日,北京大兴法院公布的一则执行裁定书内容显示,浙江的陈女士与学慧网之间发生教育培训合同纠纷,法院做出的民事调解书已生效,但学慧网一直未退还4587元的培训费。陈女士便向法院申请执行,但是经法院审查核实,学慧网已无财产可供执行。

记者尝试拨打该机构公开的办公电话,均显示为空号。学慧网官网页面只显示了一张公告,其中显示,学慧网于2023年1月12日起停止营业。公司已经启动破产清算,同时也向主管部门报备。

公告中提到,会确保所有报名学员的学习权益继续得到保障,继续为学员完成后面课程交付,2023年4月考期的课程已经在更新中。目前服务器正在更新维护导致App和网站不能登录,将在2023年2月6日继续提供课程。不过,从黑猫投诉平台2月7日至今的30多条学员投诉来看,该机构并没有恢复课程内容,App依旧无法登录。多位学员也表示,目前其网上课件依然学不了,客服电话也打不通。

另据企查查显示,学慧网公司被列入被执行人达91次,累计被执行总金额为600.9万元,被限制高消费674次,2022年12月1日,学慧网公司因违反财产报告制度,被列为失信被执行人,2023年1月6日,因通过登记的住所或者经营场所无法联系,该机构被市场监管部门列入经营异常名录。

进展

有人因着急退费被拉入诈骗群

记者注意到,在很多人正发愁于退费难时,网上开始流传多个版本的“学慧网退费公告”图片,内容均提及了自己是“唯一官方”“唯一指定”退费渠道。但是公布的网址和QQ联系方式、落款时间各异。

多位学员表示,退款没收到,却经常收到奇怪号码发来的退费诈骗短信和电话,“从去年开始到现在已经收到近20条声称能退款的诈骗短信,还让我加退费群,却不知道我报的什么课程和费用。”也有人专门发帖提醒称,“凡是说自己退费了,或者可以帮忙退费,但私信才告知你的,或者加群退款的,基本都是骗子。”

2022年6月,福建清流县公安局曾发布警情通报称,此类退费信息是诈骗。通报中介绍,龙津镇居民黄女士报警称,她收到陌生短信称:添加短信中的QQ群“学慧网对接群”,扫描群内微信二维码添加“客服”,下载“平安证券”软件,登录“平安证券理财合约平台”,便可以办理学慧网退费。但退取学费需先转账,之后“客服”又以操作错误、需

要做修复单等理由要求黄某继续转账。黄女士先后转账5笔,共计被骗8.4万元。

针对此类骗局,学慧网称,其售后服务问题均由学慧网学员服务中心直接跟进和处理,从未委托任何第三方机构或个人进行操作。

建议

强化第三方监管制度“专项资金专项用途”

“我认为出现退费难问题,是对相关资金账户监管不到位,相关法律法规没有执行到位。”北京社科院研究员王鹏表示,重复使用的网课资源成本较低,而且培训机构还提前收取了这笔大额相关预付费用,这部分款项并不是说就可以被随意调用了。王鹏分析认为,从商家、机构运转经营的角度来说,一旦出现资不抵债、经营困难,机构就会通过多种方式恶意将资金转移。即使有法院

的相关判决,消费者还是拿不到钱。

王鹏指出,应设立专门的账户并处在专业化的金融部门或监管部门的监督之下;还要提升相应的信息化水平,一旦发现账户问题及时进行预警制止,若有违法违规行为则加大相关惩处力度,形成警示效果。此外,商家本身也要承担社会责任,不能只做一锤子买卖。

杭州余杭教育科学研究所原副所长陶华坤则指出,教育培训机构要拥有工商部门颁发的营业执照,教育部门颁发的办学许可证,培训资金要有“第三方监管”机构平台,三者具备才可办学。陶华坤也认为,应建立“第三方资金监管平台”:掌握培训机构的资本金布局和优化;动态监管培训业务;学员和培训机构双向创优机制,实现双赢。监管平台从培训机构的价值导向到审核机制都应健全和优化,形成职责明确、流程清晰、

规范有序的责任追究机制。

农文旅产业振兴研究院常务副院长袁帅表示,为防止机构携款逃跑、经营不善跑路,需要多方共同发力规范行业良性发展。

首先,消费者在选择教育机构时,必须要擦亮眼睛,要背调机构经营情况,保障意识做在前面,报名前一定要查看机构是否有相关的资质,避免预付长时间的学费。

其次,相关部门一定要对教育机构的资金用途做好政策管理,强化第三方监管制度,并引导银行等金融机构介入,形成“专项资金专项管理专项用途”。

此外,教育机构企业本身应该强化经营管理,提升抗风险能力和防控意识,加强行业自律意识,应当用心提高整体服务品质和保障,在市场良性竞争中谋求自身发展。

本报综合消息

延保服务到底是安心还是噱头?



50多岁的张阿姨当初买冰箱时为求安心多花了1000元买了延保服务。可当冰箱出现问题,需要使用延保服务的时候,却经过近3个月的曲折,最终在消保委的介入下,原本8000元的冰箱这才换了台3000元的新冰箱。

张阿姨的遭遇是个例,还是普遍现象?购买延保服务究竟是买安心,还是买了个噱头?

近日,记者对线上线下进行了调查。有线下门店经理表示,不清楚本店延保服务谁来修,而一些线上商家明确表示,不建议购买平台的延保。

买了延保管用吗?

最近,家住虹口区的张阿姨终于了了一桩心事——从去年12月份她家冰箱坏了,维修商说已报废修不了,答应更换冰箱却又只能换停产的型号,直到消保委介入,最后终于换了一台价值3000元的新冰箱,隔了将近3个月,家里终于用上了冰箱。

虹口区消保委表示,张阿姨这次的曲折经历,就是典型的掉进了“延保消费陷阱”。原来,张阿姨在6年前花8000元购买了一台冰箱,本身保修3年,上门的师傅向张阿姨建议购买延保,当时她就买了1000元的3年延保服务。

“当时也没有什么延保服务的协议,只有一张发票,上面标有延保单,在年限上勾选了3年这个选项。”去年12月,张阿姨发现家中的冰箱制冷有问题,于是拨打了该品牌冰箱的售后电话申请维修。

1个月后,维修师傅才上门拉走张阿姨家的冰箱回去检测,称这款冰箱已经没办法修,只能换机。

看过张阿姨的保修单和延保服务单之后,确认张阿姨的冰箱在保修期内,可以免费换机。

然而,直到今年春节过后,维修师傅提供的可换机型要么款式老化无货可换,要么看中的款式不符合换机标准,有些甚至已经停产了……

张阿姨无奈之下,只能向虹口区消保委求助。经过消保委工作人员的介入调解,维修公司最终拿出了解决方案:给张阿姨更换一台价值3000元的新冰箱,型号得到张阿姨的同意。

虹口区消保委相关负责人金先生分析,张阿姨这次遇到的问题主要有两个:购买延保服务时买的是第三方的延保,没有弄清楚究竟是品牌/厂商来修,还是第三方来修;家电更迭速度快,6年前的冰箱和相应配件已经停产,没办法维修,只能报废,折价严重。

其实,延保现在已经非常常见,在购买大件家电、家居甚至小家电时,商家都会推荐延保服务。

张阿姨的遭遇究竟是个例还是普遍现象?现在买延保是厂家提供服务吗?第三方的延保服务能信任吗?

购买延保要擦亮眼睛

日前,记者来到百安居家电销售区,现场摆放着一张介绍“百居保”的大型海报,据销售人员介绍,“百居保”即百安居推出的延保服务。

海报上称“百居保”对电视机、冰箱、冰柜、洗衣机、空调、厨卫电器均适用,按照商品价格段和保障年限,延保价格从99元到1959元不等。

当记者表示要购买8500元的海尔洗烘套装,同时下单“百居保”延保服务后,销售人员表示洗衣机和烘干机的保修期均为3年,再买延保3年的“百居保”服务,要另付689元。

而当记者询问从百安居购买延保服务,报修时是否由海尔售后人员上门维修,销售人员表示不确定,询问门店经理后仍未得到准确答复。

另外,当记者询问“百居保”协议的具体内容时,门店经理也答不上来,是否是整机保修、保修时联系谁、更换配件是否为原厂配件……这些问题的答复均比较模糊。

最终,销售人员建议,先在百安居下单洗烘套装商品,再在海尔相关工作人员上门安装时购买延保服务,或拨打海尔客服电话询问,自行购买延保。

那么,向安装的师傅购买延保服务,就一定能享受厂商的保修吗?不一定。

正如张阿姨一样,虽然是在冰箱厂商上门送货、安装时买的延保服务,却还是买到了第三方维修商的服务。

而海尔客服人员也告诉记者,如果在师傅上门安装时购买延保服务,也需要擦亮眼睛,看清楚到底是海尔的延保卡还是第三方的延保服务。

延保服务多由第三方提供

在线上电商平台,记者得到了较为明确的答复——通过电商平台购买的延保服务,实际上是第三方提供。换新和维修都由第三方负责。

很多人在线上下单家电等产品,尤其是电子产品时,都会跳出购买“保障服务”的选项,可供选择的种类很多:8年免费换新;5年免费换修;3年免费换修;6年全面保修……价格都在200元-400元之间,初看性价比还可以,挺令人心动。

以松下电器的一款冰箱为例,记者分别询问松下电器旗舰店和松下电器某专卖店。

松下电器旗舰店称,松下的售后保障已经很完善,因此该品牌没有其余延保服务,客服还提醒,“在别的店铺看到有些延保服务,其实不是松下品牌的售后服务。”

而松下电器某专卖店的回复则更为直接:这个延保是第三方的,不建议购买。

商家的说法也得到了客服的验证——对于延保服务的咨询,往往会先跳转到另一套客服系统,即京东金融客服。而京东金融客服回应称,维修服务是由第三方服务商提供。

第三方会用原厂配件吗?

在打开全面保修的服务详情中,有一项“原厂服务”的条款,称“维修使用原厂部件”,但当记者追问,如何确保第三方服务商使用的是原厂配件,客服人员表示:条款里写的是原厂就是原厂的,因为是服务商那边维修的,具体得看服务商那边。

当问及作为平台会不会对“服务商是否使用原厂配件”进行监督,客服表示,需要消费者个人去找厂商做检测。

“原厂质保”也要留心

记者致电海尔官方客服询问延保的相关情况,客服回应称,目前海尔售卖或赠送延保卡的,顾客拿到延保卡后,通过卡面信息在海尔商城App上激活,就能享受延保卡对应的保修年限和服务,并且这些服务都是由厂商提供。

记者又来到小米线下门店,了解到对于电视、空调等大家电,小米也会提供比较明确的延保政策。

以小米ES 65英寸彩电为例,优惠后价格为3000元,本身自带整机1年,显示屏、背光组件等主要部件3年的保修。延保服务按保修时长收费在169元-299元不等,最终保修期按“自带保修+延保年限”计算,如果选择购买延保2年,那么最终能享受整机保修3年,主要部件保修5年。并且均是小米售后部门提供维修服务。

买到了“原厂质保”的延保服务就安枕无忧了么?也不一定。

就算是享受原厂质保,由于家电的技术更新快,也很难享受整机保修。就拿冰箱为例,记者走访中了解到,多数品牌的冰箱,通常是1年内整机保修,3年主要部件保修,电机的保修时间更长,一般为5年。

消费者有时也会看到“10年保修”的宣传,但一般情况下,只会针对电机保修10年。

本报综合消息