

一次性交了28800元,退钱却要分期? 南京一家长在培训机构遭遇“退费难”



位于南京市建邺区金鹰世界商场的“Isee灰姑娘国际儿童艺术中心”

交了上万多元的学费,申请退费有多难?5月29日,南京市民薛女士向现代快报反映,她最近遇到了一件烦心事。原来,薛女士在位于建邺区金鹰世界商场的“Isee灰姑娘国际儿童艺术中心”(以下简称“培训机构”)为孩子报名了芭蕾舞课,一共28800元,孩子上了3节课后,想申请退费。虽然该培训机构同意退费,但快半年过去了,退费时间却一拖再拖。根据媒体报道,此前位于南通的“Isee灰姑娘”少儿艺术培训机构就曾突然闭店,导致家长“退费难”。薛女士担心,南京门店是不是也会突然关门,经营者卷款跑路。

现代快报+记者 杜雪迎 徐梦云 文/摄(除署名外)

遭遇 两万多元学费,快半年了还没退还

2022年8月,薛女士在“Isee灰姑娘国际儿童艺术中心”金鹰世界分店为孩子报名了芭蕾舞课,总价28800元,共200课时。此前,薛女士的孩子曾在这家培训机构学过两年的芭蕾舞。“这次交费后,孩子去上了3次课,参加了一次活动。孩子回来之前一直教她的老师被换掉了,不太适应新老师上课,不打算继续学下去了。”

到了12月初,薛女士向培训机构提出了退费申请。经过多次微信和电话沟通,培训机构相关工作人员回应,让薛女士放心,钱是可以退还的。2023年2月2日,培训机构让薛女士签了一份《会员退费审批单》,扣除掉课时费和违约金,双方协商的退费金额为

25057.6元。“当时培训机构承诺3个月内退款到账,但是一直到现在,我们都没有收到退款。”薛女士告诉现代快报记者,这个月初,她又打电话询问了培训机构校长,询问退费什么时候能到账,得到的答复是,由于金额太大总部不批,可能要分期退费。

薛女士向现代快报记者出示了一份课程注册协议,其中第六项违约责任规定,甲方以约定或法定解除合同的理由以外的原因提出解除或终止协议的,属甲方违约,乙方将附条件准许甲方提出的退款申请并按照8条规则退还费用。协议合同用章为苏州爱心灰姑娘艺术培训有限公司南京建邺分公司。

焦点 机构同意分期,家长希望一次性退清

“培训机构说要分期退费,而且说要分6期,每个月退一笔,我们肯定不接受。”薛女士告诉现代快报记者,她的诉求很简单,希望培训机构能够尽快一次性付清退费。

然而,双方多次协商无果。5月26日晚上,薛女士弟弟出面与培训机构在金鹰世界门店进一步交涉。“我弟弟当时报了警,金鹰世界的相关负责人、该培训机构相关负责人以及民警均在现场,当时培训机构的人说,他们可以让步,把钱分两次退给我们,6月10日退款4000元,剩下的钱7月10日到账。”薛

女士及家人觉得培训机构没有诚信,一直在“画饼”拖延时间。

5月28日下午,薛女士及家人、金鹰世界商场相关负责人以及培训机构相关负责人,三方再一次协商了退费问题。不过,培训机构给出的退费方案还是分两次,6月10日退4000元,剩下的7月10日退回。薛女士及家人无法接受,希望培训机构尽快一次性支付退费。

又一次协商无果后,薛女士向现代快报反映了相关情况,并表达了自己的诉求。

培训机构 预计最快5月31日给出进一步答复

在薛女士看来,培训机构一直拖延退费时间,令人十分担心,“我们怀疑这家培训机构要跑路了。”“Isee灰姑娘国际儿童艺术中心”在南京共有3家门店,分别在金鹰世界、华采天地和景枫中心。薛女士从知情人士处了解到,这家培训机构在3家门店的房租都只交到了5月底,6月份还未续租。

对于门店的续租问题,现代快报记者采访了金鹰世界相关负责人。金鹰世界3楼楼管彭冬冬表示,该培训机构已经入驻商场5年多,他们也一直在与商户积极沟通,商户表示接下来会正常支付租金。对于家长反映的“退费难”问题,他们也一直在与商户沟通,希望能尽快解决顾客的问题。

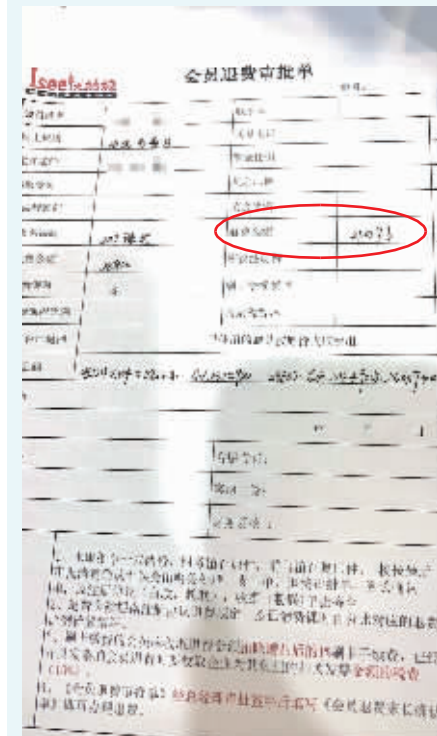
5月29日上午,现代快报记者来到“Isee灰姑娘国际儿童艺术中心”金鹰世界门店时,店内只有一名前台工作人员。这名工作人员表示,目前培训机构的其他工作人员都不在,要等到周三店里才会有人。随后,记者联系上了培训机构金鹰世界分店的校长李

伟。他回答说,这两天不在店里,预计最快5月31日可以给出进一步答复。“我们不是属于那种经营不善或者是即将倒闭的机构。”李伟表示,家长想进行退费是没有问题的,只不过需要排期处理,还需要家长再耐心等待一段时间。

薛女士对该培训机构要跑路的担心或许并不是空穴来风。5月16日,在《政风热线·我来帮你问厅长》全媒体直播节目中,南通不少家长反映,崇川区“Isee灰姑娘”少儿艺术培训机构突然闭店,致使数百位学员无法上课,家长面临退费难题。5月18日,江苏省文化和旅游厅副厅长钱宁带队赶赴南通现场督办。南通门店张贴的“告家长书”显示,因校区经营困难,多次面临现金流断裂危险。2023年,灰姑娘总部单方面发布解约公告,引发会员挤兑退费,进一步恶化了公司资金现状,不得已做出闭店决定。针对此事,崇川区文旅局协调了11家培训机构帮助家长转课,让大部分学生能得到正常的培训。



薛女士交费转账记录 受访者提供



会员退费审批单

消保委建议

不要一次性交纳 超3个月或60课时费用

2023年4月26日,江苏省政府办公厅印发了《关于规范校外培训机构发展的实施意见》(以下简称《实施意见》),5月26日起正式实施。在培训收费方面,《实施意见》规定,校外培训机构一次性培训收费跨度不得超过3个月或60课时,且不得超过5000元,提前收取费用时不得早于培训开始前1个月,应当使用教育部、国家市场监督管理总局最新制定的《中小学生校外培训服务合同(示范文本)》与学生家长订立培训服务合同,主动开具规范发票(含电子发票)。要求各级市场监管部门会同相关行政主管部门严肃查处校外培训机构在收费方面出现的违法违规行为。

5月29日下午,现代快报记者针对薛女士反映的问题联系了南京市建邺区市场监督管理局,对方表示会将问题向上级反馈。随后,记者多次致电建邺区文旅局文化艺术、体育类校外培训机构主管部门,电话一直没有接通。

针对上述问题,现代快报记者采访了江苏省消保委。省消保委相关工作人员建议,消费者要理性谨慎选择培训机构,要根据孩子的兴趣爱好和实际需求,千万不要盲目跟风,注意查看机构证照(办学许可证、营业执照等)是否有效、资质是否齐全,查看培训内容是否与证照相一致等,不要选择无证非法办学机构。特别是不少地方对校外培训机构实施“黑白名单”管理,建议优先考虑选择“白名单”中的机构。

在签订合同前,消费者要提高风险防范意识,有权要求经营者使用《中小学生校外培训服务合同(示范文本)》(2021修订版),要注意合同中培训时间时长、收费项目、收费标准等是否与公示或约定一致;要认真查看违约责任、争议处理等内容,明确约定退费情形、退费方式等。

此外,消保委提醒消费者交费时不要冲动,不要一次性支付或充值跨度超过3个月或60课时的费用,切勿直接向机构或教师个人转账交费,防止“卷钱跑路”“退费难”等问题发生。消费者在遭遇退费难问题时可以依据事先订立的合同和有关票据等依法主张自身权益,艺术类培训机构纠纷可以向文旅部门或者指定的相关部门投诉举报,也可以向消保委组织申请调解。

现代快报记者将持续关注此事。