

杭州互联网学车平台“OK学车”负责人失联、公司被列入经营异常,但其APP却还在运作

公司出问题 APP 却还在收费 五个相关部门居然没有一个管

毫无疑问的是,监管部门要在这个时候发挥作用。

本报记者 吴朝香 文/摄

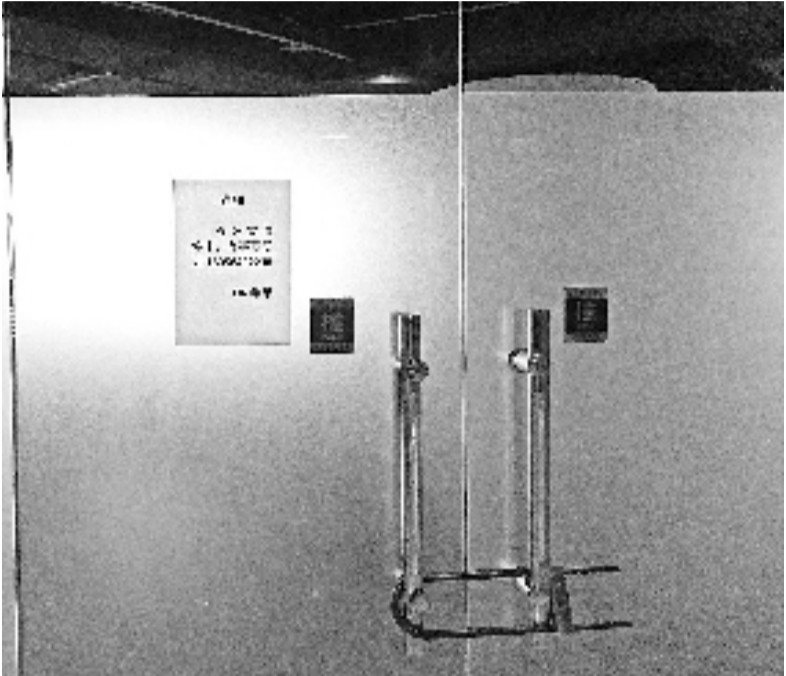
杭州互联网学车平台“OK学车”负责人失联,公司被列入经营异常,但该公司的APP一直在正常运作(《钱江晚报》1月22日《学车平台怪事:交了钱却学不了车》)。

上周,有20多名学员在江干区人民法院参与诉前调解。

钱江晚报记者了解到,事发后,又有学员在不知情的情况下,缴纳学费,成了新的受害者。

公司经营出现问题后,APP应该怎样监管?就这个问题,钱江晚报记者先后采访了相关的五个部门,得到的回复不是“不归我们管”,就是“无法管理”。

专教介绍	学费明细
学费组成	4199元
网络在线培训费	2518元
驾校培训费(含教材费、学时费、场地费)	380元
体检费	30元
场地训练费	255元
教练费	30元
驾校管理费	100元
保险费	380元
体检费	50元
驾校管理费	174元



公司关着门,但APP还在继续运作。

APP 上交了钱,才发现学车平台有问题

小章在上海工作,1月底,他在“OK学车”的APP上支付6000多元,报名C1驾照的学习,“钱交了之后才看到消息说,这个平台的老板跑路了”。

小章随后拨打平台公布的客服电话,有人接听,“客服对我说,上海这边还在做,肯定能安排教练学车”。

小章不放心,要求退款,客服的回答是:退款目前无法办理,公司有资金困难。但会尽量安排上车。

“客服说年后会给消息,我没办法,只好等。”让小章没有想到的是,过了年后,他再拨打客服电话,已经无法接通,他当初报名时,还有一个叫“OK学车”的微信号加好友,对方当时对他承诺:公司虽然有困难,但是可以解决,肯定是还要做的,年后会早点安排教练。

“年初七,我再联系他,就没有回应了。”小章现在也不知道接下来该怎么办。

小章也是事后才知道,“OK学车”在今年1月16日就已被工商部门列入经营异常名录,而平台和学员们的纠纷则在去年底就集中爆发过。

钱江晚报记者随后从江干区法院了解到,2月22日,参与诉前调解的学员共20多人,目前的调解结果是,学员们和杭州东导数据技术有限公司初步达成退款协议。

五个部门都说“管不了”

2月18日,钱江晚报记者再次来到OK学车所属公司杭州东导数据技术有限公司,和年前一样,公司大门紧闭,门口依旧张贴着装修的通知。

为什么公司已经出现经营问题,但APP却依旧能正常运行,导致不知情者再次成为受害者?这样的问题该如何解决,有没有相关部门可以监管?

钱江晚报记者就此事先后采访了江干区市场监督管理局、杭州网络经营监督管理办公室、杭州市消保委、浙江省通信管理局、杭州市交通局等部门。

杭州东导数据技术有限公司在江干区市场监督管理局四季青市场监督管理所辖区内,事发后,管理所曾介入调解,之后又将该公司纳入经营异常名录,理由是:负责人失联,公司实际地址与注册地不符。

对于APP问题,他们当时的答复是:不在管辖范围,他们也注意到了这个问题,但还不清楚归谁管以及怎么管。

杭州网络经营监督管理办公室的相关人员表示:他们管理的主要还是网站,“OK学车”这个APP的问题,涉及到多个部门协作,不是一个部门能解决的。

杭州市消保委的工作人员称,最近半年,他们已经收到关于“OK学车”的投诉20多起,消保委能做的是发布消费预警,问题的处理还需要职能部门介入。

浙江省通信管理局表示,他们只管通道,“OK学车”的情况,如果真要下架APP,需要内容主管部门先做出其内容违反规定的决定,然后通管部门据此作为。“但我们一般管理的是网站的接入,APP下架这种问题以前还没遇到过,通常都是应用商店要承担的责任。”

杭州市交通管理局表示,“OK学车”平台不是真正的驾校,所以也不属于他们的管辖范围。

专家:监管部门就该这时发挥作用

随后,钱江晚报记者联系了北京邮电大学经济管理学院教授曾剑秋,他表示这种APP问题并非个案,而是普遍存在的,“对很多创业公司,APP已经是必备产品。”

至于如何解决,曾剑秋提出了三个路径:一是遵守普遍的法律规则,比如公司破产了,就按照破产法清算;二是公司自律,像之前出事的共享单车,会慢慢退押金;三是依靠监管部门,如今每个地方都有这样的信息监管部门,比如通管局、网信办、信息产业部门等,“毫无疑问的是,监管部门要在这个时候发挥作用。”

记者手记

明明有问题,为何没人管

公司经营出了问题,APP却能继续运作、圈钱。这个谁看了都觉得不合理的问题,处理起来竟然这么麻烦,似乎成了“四不管”。

和那些在“OK学车”出事之前就报名的学员相比,小章觉得更冤枉:这个app能打开、可正常缴费,还有客服接电话,答疑解惑。怎么看都觉得没问题,只是在缴费后才发现自己掉坑里了。

小章想不明白,既然有关部门已经明确公司出问题了,为什么app还能一切如常?这似乎不是简单的消费者提高警惕所能避免的。

小章这样的不明真相者应该不是第一个,也不是最后一个。就如北京邮电大学经济管理学院教授曾剑秋所言,这样的事情绝非个案。

依照各个部门的回复来看,OK学车这个APP可以一直这么运作下去,消费者如果在不知情的情况下报了名,似乎只有哑巴吃黄连:车是学不了了,钱更别想退。而企业似乎可以坐等“天上掉馅饼”。

上线一个APP门槛并不高,这就更需要后续监管跟得牢。一个明显不合理的问题,却无人监管,听之任之,伤害的不仅是消费者的权益,还让人觉得企业破坏规则,以及违规的成本未免太低。最终伤害的则是普通人对管理部门的信任感。