

培训费缴了近3万,上课不到十次 青禾影视人去楼空

属地部门介入,目前有205人转课

本报记者 黄伟芬

向培训机构缴了两三万的培训费,课时没用完,机构撑不下去了,关门歇业。

这两年,不少家长都踩过这样的“培训坑”。今天是3·15国际消费者权益日,这种情况下怎样维权,一直困扰着家长。今天我们聚焦培训机构消费风险。

工作人员热情无比,父母给2岁女儿报名

2021年5月,何女士给孩子在青禾影视报名了模特课和口才课,课还没上完,机构不见了。“当时在商场被工作人员拉住,说我女儿长得很可爱,形象不错,有上电视的机会。”何女士说,自己其实是有点犹豫的,但工作人员非常热情,带着他们一家三口参加了一个类似“选秀”的活动,“我老公觉得女儿蛮有天分,加上他们一个劲地说以后报名会涨价,要是错过这次以后不会再录用什么的,我们就被说动了,报了名。”

就这样,何女士和丈夫在城西银泰的青禾影视缴了费用,一共26800元。按照合同约定,这笔费用包含拍摄模卡一套、120个课时,还有一次电视节目中亮相机会等内容。

由于报名时小朋友年纪还小,“现在才5岁,那时候是2岁多。”报完名,何女士带女儿上了4次课,觉得小朋友年纪实在太小,就先暂停了半年,“半年后又去上了5次课,我特意观察过,一共12个小朋友上课,除了两个表现还行,其他大部分包括我女儿都没法按照老师的指令来完成训练。”

看着女儿上模特课连直线都走不好,何女士就又暂停了上课,打算过阵子再说。

另外机构告知关门消息,家长才反应过来

这一等就等到了今年。最近又有机构让何女士给小朋友报班,何女士表示之前已经在青禾影视缴过费,结果对方吃惊地告诉她:“你不知道青禾影视已经关门了吗?”

何女士这才赶紧去翻看了公众号,发现青禾影视去年12月曾经发布过停课公告,“我当时也没留心,还以为是放寒假的通知。”

何女士当即联系了青禾影视的工作人员,“电话里,对方表示我们可以复课,但是要转去某某机构上课。”

“我们原来的合同里除了上课还有其他内容,我去转课的机构问过了,人家说转过去只有上课,其他内容都没有。”何女士希望,全部权益都能一并转到某某机构,“可现在我能联系到的人说自己只负责排课,其他不清楚。”即使只是转课,这其中双方还有分歧。

为此,何女士去找过青禾影视在城西银泰的培训机构和办公场所,想当面沟通清楚,“但都已经人去楼空。”

她表示,接下来不排除使用法律手段维护自己的权益。

接手人表示,转课可以但退费做不到

无独有偶,另一位读者朱女士也碰到了一样的事。她当时同样是在城西银泰的青禾影视购买了培训课程,花费28800元,上过一些课程,剩余课程费大约还有20000元。“今年2月,我发现他们关门了。”朱女士同样被建议转去其他机构上课,目前她还在考虑中。

3月14日中午,记者拨通了一个电话。接电话的男士说:“是的,我们在处理青禾影视遗留的转课事宜的。”这位不愿意透露姓名、也不愿意表明自己所在机构的男士表示:青禾影视确实出现了经营问题,还没上完课程的家长可以选择转课过来,课时都是按照1比1的比例来计算的,不存在打折扣;从接手这个事情开始至今,已有几百位家长同意了转课的处理办法;目前还有一些家长不愿意转课,提出要求退还剩余培训费,但是“(退费)我们做不到,家长一定坚持要退费的话,只能建议去走司法途径了”。

随后,记者联系了青禾影视当时办公地所在的相关职能部门。工作人员说,“自从去年年底青禾影视闭店后,我们第一时间联系企业搭建了沟通平台,督促企业给予处理方案。”

同时,相关职能部门也提供法律咨询服务,对于要求退费及其他诉求的家长帮助其梳理法律关系,提供司法建议,引导其通过合理合法途径维护权益。

据悉,目前青禾影视已经和多家机构谈妥转课事宜,截至目前已转课的有205人。

纳思书院关门 没上完的培训费还能退回来吗

杭州读者戴女士求助:“2021年,我在近江时代大厦纳思书院教育机构为两个孩子充值培训课程。当年秋天,纳思书院突然关门,当时我卡里还剩22000元,一直退款未果。到现在将近一年半过去了,不知道这钱还能不能要回来?”

戴女士告诉记者,因为家里有两个孩子,所以当年一次就花了7万元报了一年的课程。“虽然当时已经听说有些教育机构经营出现资金链断裂等问题,但想着纳思书院是杭州本土较大的教育培训品牌,总觉得可以放心。这个地方离家近,而且很多孩子的同校同学都在这边,氛围蛮好。”

学了五个月左右后,纳思书院因为各种原因突然关门。之后,有工作人员联系过戴女士,提供了两套方案:一是可以去纳思书院的线上商场消费,将卡内余额消费掉;二是按照三折退费,可以退6600余元。

这两种方案都没得到戴女士的认可,“后面,这个跟我联系的工作人员也消失了。”戴女士说,其实自己可以接受退费“亏”一点,但“打3折也太低了吧”。

和戴女士类似,拱墅区的王先生在纳思有3万余元的学费没退还。“我们是纳思的老客户了。”王先生的孩子从小学四年级开始就一



直在纳思学院上课,关门时已经上到初二了,“教学质量还可以,也是比较知名的品牌。”当年七八月份,王先生还刚刚续了费,“关门后,工作人员来联系沟通,我们同意按照3折退费,毕竟能退一点是一点,但目前也没有收到(退费)。”

相关资料显示,纳思教育成立于2007年,至今已逾15年,官方微信号最后一次更新在2021年7月15日。

通过天眼查,记者发现,2021年11月纳思教育即被西湖区市场监管局列入经营异常名录,从2022年1月起有70余起高风险提醒,包括成为法院被执行人、限制消费令等,标的从几千元到六七万元不等。公司主要负责人均已被列入失信被执行人,并被下达限制消费令。

昨天下午,记者联系了属地教育部门。“从2021年年底开始,教育部门就已经知悉并介入了纳思书院的相关投诉。”相关负责人介绍,这一年多以来,以西湖区教育局牵头的纳思书院处理专班一直保持运行,集中处理涉及纳思书院的投诉,和家长保持密切沟通,“已与部分家长达成了处理意见,其他的我们会逐一登记。事情如有最新进展会及时通知。”

本报记者 盛锐