交了17万元学费 学习条件却不顺意

北京华尔街英语收钱容易退款难？

华尔街英语北京海淀区凯德晶品购物中心店面。

■中国城市报记者 王 楠文图

2019年1月7日，家住北京市的刘女士在北京华尔街英语交了6万多元学费参加该机构的英语培训。19天后，她又续费5万多元；同年11月底，再次投入5万多元学费。一年时间里，刘女士从一家店换到另一家店，从一个课程升级到另一个课程，学习体验却一直不如意。她非常不满并提出退学返还剩余大部分学费，却遭到对方推诿、拒绝。

是什么原因让刘女士频频投入巨额学费到华尔街英语这家老牌培训机构？又是什么原因令其不愿继续上课并要求退费？记者对此展开调查。

学习条件不理想 一再加钱升级课程

谈起过去两年来的遭遇时，刘女士后悔不已。她告诉记者，自己三次投入的学费具体金额为67800、50200、52800元，总计170800元。

“第一次在华尔街英语公主坟海育大厦店面跟销售人员（学习顾问）联系时，对方给我推荐了几套教学方案，平均价格都在4到6万元。”刘女士回忆，虽然价格偏高，但销售人员向她表示学习后的效果非常好，且分摊到每天花不了多少钱……

刘女士在听取了销售人员关于“提升自我、投资自己很有必要”的建议，并联想到自己的工作和学习情况后，购买了价值6万多元的普通课程。

刘女士介绍，此课程周期为三年，期间可根据培训机构相关规则去该店面上课，上课方式主要为使用店内电脑进行线上学习。“此外，隔段时间还有一次英语线下测试和英语角交流。”她说。

由于最初了解课程时天色已晚，再加上销售人员不断提示当天是优惠最后一天，刘女士便赶在晚上10点左右缴纳了费用。“实际上课时我才发现学习设备老旧，环境也很脏，一些周边服务都跟不上。”刘女士表示，因此她与销售人员联系并进行了投诉。

“对方跟我说，可以升级课程，到该店里相对舒服、独立的空间学习，而且还有更好的课程服务。所以我又交了钱升级到VIP课程。”刘女士说，“但实际上VIP课程仍是在公共学习环境中进行，变化只是有了简单搭建的格子单间，并没有老师面对面按教材教授知识点，学习效果依然不佳。”

之后，刘女士得知华尔街英语海育大厦店面歇业，便接受安排转新店，即华尔街英语海淀区凯德晶品购物中心店面，虽然环境有所提升，但授课方式还是照旧。

花了10余万元还未能听外教老师系统地上一节课，刘女士感觉这钱花得不值。她与销售人员沟通，认为在店内线上学习和在家线上学习区别不大，同时课程内容也相对简单。面对她的疑问，销售人员建议，把课程再升一级，就可以享受一对一外教面对面教学。刘女士听从了销售人员的建议，再次把课程升级为外教单独授课的V-COACH。

报课有人接待 退款无人问津

最后一次升级课程的钱交出去后没多久，新冠肺炎疫情暴发，刘女士由店内线下学习转为了家中线上学习。

由于学习方式、学习环境及学习效果方面的曲折不顺，2021年1月，刘女士下定决心退学。但当她向此前联系的华尔街英语销售人员提出退学需求并要求退回预付的部分学费时，销售人员表示无法协调解决，让刘女士自行与华尔街英语客服联系。

2021年3月17日，记者来到华尔街英语海淀区凯德晶品购物中心店面了解情况，曾接待刘女士的销售人员告诉记者，店面之所以无法解决问题，主要是因为没得到授权，拨打客服电话便会有专人处理。

可刘女士表示，此前她拨打电话选择投诉退款栏目10余次，均无人接听。“但当我选择课程咨询时，很快就有人接听了。”刘女士在电话里向客服表达了自己的意愿，对方说会尽快协调，却到现在都没有消息。

价值数万元的课程是否确实如刘女士所言，仅仅在店面进行线上学习？上述销售人员解释说：“这个课程包含了线上和线下两部分，学员在店内电脑登陆后就可以看数字教材，学完电脑课后，一到两周内还会有三节外教线下课。此外，公共英语角每天都有。”

销售人员表示，线上以外的所有活动都属于线下教学，包括encounter（一对一考试）、CC（一对二外教补充课）、social（一对四专属英语角）等。但刘女士解释，第二次升级后的VIP课包含的一对二、一对四都不是真正的上课，而是考试或者类似英语角的聊天，只有最后一次升级的V-COACH才是外教一对一教授知识点。而目前，刘女士尚未开始学习V-COACH的课程。

消费者可投诉或提起诉讼

一位业内人士告诉记者，北京地区不少教育培训机构遇到消费者退费时通常会根据其上课实际时间或次数来划分，机构会把退费相关事宜在合同上注明，所以消费者报名时应注意合同相关条款，以保障权益。

广东国鼎律师事务所律师、知名公益律师廖建勋认为，如果消费者有证据证明销售人员所陈述的内容存在虚假宣传，诱导消费者做出重大误解并签订合同的情形，则消费者可以根据《中华人民共和国民法典》等法律法规的相关规定，主张撤销该合同，并要求经营者退回相关款项。

“对于该纠纷的处理，消费者一方面可以与经营者进行协商，另一方面可以向消费者协会提出调解请求，要求消协介入调解。”廖建勋说，“此外，消费者还可以针对经营者虚假宣传的行为向市场监督管理部门提起投诉，最后在协商或调解无果的情况下，可以向合同约定的仲裁机构或人民法院提起仲裁或诉讼，以维护自身的合法权益。”

校外培训机构退费难问题一直被广泛关注，有媒体报道，退费难位居各项校外培训机构投诉数量榜首，占比接近六成。此外，北京多区正在进行校外培训机构审核，其中对于培训机构退费难问题，北京市海淀区已要求相关培训机构设资金监管人。

在2020年11月北京市海淀民办教育协会举办海淀区校外培训机构退费承诺签约仪式上，海淀区教委社管科负责人王星曾表示：“培训机构退费难是家长普遍反映的问题。我们在‘接诉即办’工作中发现，涉及到校外培训机构的投诉，80%以上都是退费的纠纷。通过前期调研，我们也发现有的机构在退费上做得非常好，基本上实现零投诉。”

值得注意的是，2021年3月23日，国务院教育督导委员会办公室发布校外培训风险提示：如有机构一次性收取超过3个月或60课时的培训费用，应及时向当地市场监管部门或教育行政部门投诉举报。

截至发稿前，刘女士拨打客服投诉电话依然无人接听；而北京华尔街英语店面也并无任何反馈。中国城市报记者将持续关注此事件。

新闻追踪

《新车未到家就出故障 车主维权遇经销商推诿》后续

车辆已更换三元催化器，消费者顾虑仍存

■中国城市报记者 王 楠

3月1日，《中国城市报》刊登《新车未到家就出故障 车主维权遇经销商推诿》一文，报道重庆市消费者熊女士新购买的北京BJ40越野车，在提车不到一个小时后就出现发动机系统故障……日前，北京汽车相关工作人员向记者表示，熊女士已于报道刊发当日到店内为新车更换了三元催化器，并在试车确定故障排除后提车离店。

回顾此前报道，今年2月初，熊女士花30万元人民币在重庆南岸区绅豪汽车销售服务有限公司（以下简称绅豪汽车公司）购买了一台北京BJ40越野车。在熊女士提车驶离销售店近40公里时，车内中控显示屏出现“发动机系统故障，请立即到维修店处理！”的提示。

熊女士回忆说：“初次驾驶汽车没多久，我就发现踩油门提速时会突然出现类似于‘踩刹车’停顿一下的感觉。当时我还以为是自己技术不好，但换我丈夫驾驶时也出现了同样问题。”

刚买的新车还没开到家就出现问题，熊女士气愤不已。她与绅豪汽车公司销售人员联系，要求换车或退货。但对方并未同意她提出的解决方案，而是5天后派人上门对车辆进行维修。

据熊女士介绍，当时，绅豪汽车公司工作人员上门检查车辆时认为并不是什么大问题，只要给车升级系统就能解决。但升级系统后，车辆的上述问题依旧存在。

记者曾多次致电绅豪汽车公司了解情况，但对方得知记者身份后表示不接受采访。此后，记者在与北京汽车客服和北京汽车相关工作人员取得联系后，得知事件进展的细节。

在北京汽车相关工作人员提供的一份工单上，记者看到熊女士车辆的维修信息。同时，记者发现，在“前催化器总成”栏目后面的维修类型中，也标注了“保修索赔”字样。

“维修完后我们也作了回访，消费者并没有继续反馈问题。”上述工作人员告诉记者。

然而，对于这个结果，熊女士表示自己的核心诉求并没得到解决。

熊女士认为，虽然更换了催化器，但之前系统提示的是发动机系统故障。“我认为应该更换发动机才行，否则我担心又会出现类似问题，毕竟已经不是一次两次了。”熊女士说，“但绅豪汽车公司工作人员说更换发动机不可能，如果出现问题再商议。”

熊女士进入左右为难境地，一方面，车虽然修好，但她因为担心行车安全而依旧不敢把车开出去；另一方面，她与经销商多次沟通、协商，却又无更好结果，事件也陷入胶着状态。

对此，广东国鼎律师事务所知名公益律师廖建勋建议，消费者与经营者协商不成可以依法向消费者权益保护组织等第三方社会中介机构请求调解解决，也可以依法向质量技术监督部门等有关行政部门申诉处理。