

新闻追踪

华尔街英语停摆 学员追款对空门

■中国城市报记者 王楠文 全亚军图

3月29日,本报刊发《交了17万元学费 学习条件却不满意 北京华尔街英语收钱容易退款难?》一文,对北京华尔街英语培训机构学员刘女士退费难一事予以报道。近日,记者了解到,经过4个多月反复交涉,刘女士至今仍未能与华尔街英语达成一致意见。“期间我又多次与华尔街英语销售、客服联系,对方虽不拒绝,但对我提出的诉求予以各种推诿。”刘女士说。

8月中旬,刘女士向记者反映,位于北京市凯德晶品购物中心的华尔街英语培训机构突然关门。之后,多名自称已经交费几万元到几十万元不等的学员亦联系到记者,称机构停课,他们与之前的销售人员及老师均失去联系。

记者梳理发现,北京华尔街英语培训机构关门并非个案,同一时间段,全国多地均出现华尔街英语停业现象。老牌成人英语培训机构华尔街英语缘何突发变故?消费者又该如何维护自己的合法权益?记者对此展开调查。

突然停业致学员、
物业蒙受损失

8月16日至20日期间,记者多次前往北京部分华尔街英语培训机构门店。在华尔街英语北京世茂大厦店,物业张贴了关于该店停业的相关公示。一名大厦工作人员告诉来访学员,应赶紧前往派出所登记。

在华尔街英语凯德晶品店门口,记者看到有商场工作人员专门设台为前来咨询的学员提供帮助。在一本登记册上,已有不少消费者留下联系方式和花费金额。

现场的一位学员告诉记者,她和女儿都报名参加了华尔街英语,总计投入20万元左右;还有学员提到,自己退休后希望能利用业余时间继续学习英语,所以把一年退休金6万多元全部投入进来……

“我还是通过网上信息和同学电话才知道华尔街英语已经关门,现在工作人员的电话也打不通了,不知该怎么办。”刘女士说,“前几天我来上课时还看到有消费者来缴费,谁能想到机构说关门就关门。”

记者注意到,部分华尔街英语学员还通过贷款的方式缴纳学费。“课程销售得知你缴纳学费有困难时,会主动提供相应贷款模式。”刘女士

说,“销售会抓住消费者的心理特征,找到相对应的‘解决方案’。”

学费这么高,为何还有那么多消费者甘愿投入其中,甚至不惜贷款?记者此前暗访时发现,“今天优惠最后一天”“投资自己就是最好的投资”“换算下来每天其实用不了多少钱”“费用也就等于吃几顿高档饭、买一两个奢侈品包”“我自己就是在此学习的受益者”等话术均是华尔街英语课程销售人员的“花式吸引法”。“通常,在经过销售人员长达数小时的‘教育’后,我们或多或少会购买相应课程。”刘女士结合自身经历说。

由于华尔街英语许多课程采用的是较为自由的上课模式,部分学员办卡后甚至一次没来得及去,就遇到机构关门的情况,价值不菲的课程卡是否还能使用尚不得而知。截至8月19日,有学员向记者展示,虽然华尔街英语线下门店陆续关闭,但线上课程仍然可以登录。

此外,记者还了解到,对物业方而言,华尔街英语人去楼空的现象事先也毫无征兆。凯德晶品购物中心工作人员表示,关门前一天晚上,店内工作人员和以往一样正常下班离开,结果第二天就没人再来营业了。

在一张落款为北京凯德晶品房地产经营管理有限公司8月13日的告知书中显示,2019年2月27日,北京华尔街英语培训中心有限公司承租该公司房屋,用于经营华尔街英语商业学院进修学校补习中心。华尔街英语因自身原因在未事先书面通知该公司的情况下,已于2021年8月13日起擅自停业及关闭店铺。对此,该公司已采取相应处理措施。该份告知书还提到,华尔街英语存在与商场的欠费情况,商场将通过法律途径与华尔街解决相关纠纷。

学员通过多途径维权

企查查显示,华尔街英语在北京的注册公司全名为北京华尔街英语培训中心有限公司,法定代表人西蒙尼,成立于2004年2月13日,企业地址位于北京市朝阳区建国路。记者看到在风险显示一栏中,截至8月20日,该企业自身风险共有195条、关联风险111条、历史风险6条等。值得注意的是,2021年8

月16日,位于北京凯德晶品购物中心的华尔街英语门店已经人去楼空。

8月20日,记者看到位于北京世茂大厦的华尔街英语门店亦已停业,大厦物业贴出相关告示。



月9日,该企业曾变更过法人代表。

此外,华尔街英语还在北京崇文门、酒仙桥、望京、国贸、海淀等地,以及广东、黑龙江、上海、天津、重庆、通辽、青岛、苏州、南京、无锡、大连等省区市均设有公司或学校。

8月16日,信用中国网站刊登消息称,华尔街英语培训中心(上海)有限公司因“通过登记的住所或者经营场所无法联系”而被列入经营异常名录。

据中国执行信息公开网相关资料显示,2021年7月以来,华尔街英语培训中心(广东)有限公司、华尔街英语培训中心(广东)有限公司深圳福安分公司、华尔街英语培训中心(广东)有限公司深圳车公庙分公司接连被法院强制执行。

针对全国多家华尔街英语突然停止营业一事,不少学员已向当地教委、政府服务热线、公安机关等部门反映情况,也有学员通过法院诉讼来维护自身权益。

北京学员张女士2019年4月花费38999.94元购买了华尔街英语NSE课程,可在2020年7月之前只学习了L3

到L8的课程。之后她又分别两次续费了4500元和54300元,从普通会员升级为VIP会员,NSE课程提升至L20,时间延续到2022年7月26日。“去年9月和今年1月,华尔街英语给我发了两份与降价营销有关的邮件。”张女士说,“期间,老师不断找我谈课程服务升级的事,加上这两次降价活动颇具诱惑,我便又投入了5万多元。可谁曾想到钱花了不到半年,他们竟关门了。”

华尔街英语停业后,张女士与学校多次联系未果。8月17日,她向北京市朝阳区人民法院起诉了北京华尔街英语培训中心有限公司。从张女士提供的短信信息可见,目前这起合同纠纷案的立案申请已通过材料初审。

需完善行业监管机制
降低消费者维权难度

8月14日,另一家成人英语教育企业英孚教育集团官方公众微信号发表了一篇声明,提到英孚对华尔街英语全面停业及事件对其学员带来的影响深表关注。声明还表示,英孚与华尔街英语无任何商业合作关系,但出于企业责任与同理心,英孚愿意为受此次事件影响的学员提供一系列帮助。

8月19日,英孚公众微信号又一篇相关文章提到,该企业将为华尔街英语学员免费提供时长为12个月的在线课程,其中包含12节真人线上会话课;如学员选择升级到英孚

相关课程,英孚将提供50%的特别折扣,但学员需在线填写包括华尔街英语学习中心具体地点、英语学号、课程名称等信息。对此,有学员对记者表示,英孚此举究竟能否减少消费者损失,还需继续观望及深入了解。

8月20日,刘女士再次致电记者,称北京市海淀区教委已向其作出电话回复,但由于17万元的学费数额较高,教委在处理的同时,建议她走法律程序以维护自身权益。

对于华尔街英语停业现象,广东国鼎律师事务所合伙人、公益律师廖建勋分析认为,在没有任何通知的情况下,华尔街英语突然关门的做法属于严重违约行为,也有违基本的商业道德。

“如果华尔街英语因为经营问题导致破产,学员想追回预缴的学费就只能通过参与破产清算程序进行维权了。”廖建勋分析,“根据《中华人民共和国企业破产法》相关规定,如果华尔街英语申请破产,作为享有债权的消费者可以依照相关规定进行债权申报,然后由破产管理人根据华尔街英语的债权债务比例向消费者进行清偿。但由于华尔街英语基本上都是轻资产运作,估计消费者最后通过破产清算拿回来的钱会很少。”

廖建勋认为,在互联网经济时代,涉众型服务消费纠纷日益增多,消费者权益保护难度加大。对于类似预付款型的培训服务,要严格执行国家规定的不得一次性收取时间跨度超过3个月的费用;对于涉及消费者众多的企业,建议有关部门借鉴建筑行业的做法设立专项共管账户,避免消费者因预付款被挪用导致后期维权困难。