

“小步在家早教”退费难 家长维权陷窘境

律师提醒:协商无果可通过法律途径解决

如今,以90后为主的年轻父母们,育儿观不断顺应时代变化,在幼儿教育方面大家更是非常重视。除线下早教机构,幼儿线上教育也深受家长喜欢。可当碰到问题要维权时,“投诉无门”是线上教育的通病。日前,天台市民陈女士拨打本报帮帮团热线88516110反映,她购买了线上早教课程,课程还没有结束,配套的教具却发不出来,早教课无法开展,她希望对方补发,或者退回未发教具包费用。

课程没上完,教具包已停发

陈女士介绍,她家孩子两三个月大的时候,她花费3906元,给孩子购买了36个月的“小步在家早教”DEEP家庭早教课畅享版,希望在孩子的教育上“赢在起跑线”。

“早教课包括网课和教具包,课程属于录播网课形式,教具包每两个月发一次,里面是根据每周主题搭配的教具材料。但去年12月6日后,我再也没有收到过教具包,还有9个教具包未发货。”陈女士称,早教课主要是家长看课程后,再和孩子互动学习。

教具包停发,早教课无法开展,于是,陈女士联系了在线客服。“客服让我转成其他网课,可其他网课需要孩子自己看,我家孩子还太小,不会看的。”

客服提出的转课方式行不通,陈女士遂提出退费。“客服说我们报的网课课程已发,只是教具没发,不同意退费。之前,客服还说会补发教具,但迟迟没有补发,后来就明确说不发货了。”

这样的处理方式,引起陈女士不满,她希望“小步在家早教”可以退回未发教具包的金额,或者是给她补发配套教具包,让孩子顺利上完网课。

人工客服建议

将未发教具包转成其他网课

未发的教具包该如何处理?记者拨打了“小步在家早教”官网上的联系方式,拨通后提示选择市场部或者是分机号,但无论选哪个都无法联系到工作人员。记者在手机应用市场尝试下载“小步在家早教”APP,但界面提醒“由于开发者原因,暂不提供下载”。

几经波折,记者通过陈女士分享的二维码,添加了“小步客服中心”的公众号。选择人工客服后,客服表示暂时无法接收呼入的热线。

当提出教具包补发或者退款时,客服称,“目前仓库单方面和我们解除合作,导致教具包无法发出,我们帮您申请可以将剩余未发货教具包兑换成市面上非常受欢迎且含金量比较高的网课,像洋葱数学、编程猫等大平台的正价课。”

而当记者表明身份,再次提出家长只接受教具包补发或者未发教具包退款时,客服说,“为了保护用户个人信息及隐私安全,咨询的问题需要用户本人才能处理。”



在黑猫投诉平台上,“小步在家早教”累计投诉量3236件。

该线上早教维权消费者人数众多

在网上,像陈女士这样的消费者还不少。一位网友发帖称,2022年3月,他在“小步在家早教”APP上,花费3882元购买了DEEP家庭早教课畅享版。试听后,消费者觉得并不适合他的家庭使用,于是决定退款。联系客服后,对方承诺停止课程的线上推送,并开始退款流程。起初,商家在线承诺一个月内完成退款,可一个月后一拖再拖,直到2024年3月还没有退款。

3月29日,也有网友反映该早教平台退费难。该网友称,2023年1月,他买了3000元的课程,对方说不想学随时退,没到10分钟,网友不想学了,对方却说退不了。“我又找售后,售后说要10月再退。到约定时间又

没给退,我再找售后时,他说要么改课,要么等2027年3月退。”

在黑猫投诉平台上,“小步在家早教”近30天的投诉量达138件,累计投诉量3236件,显示“已完成”的案例大多都是系统自动变更为“已完成”状态,可见处理结果并不太如人意。

根据陈女士提供的“小步在线早教”APP的营业执照,记者在企查查上搜索“北京小步大成科技有限公司”,页面显示该公司目前为“存续”状态,“自身风险”32项,“关联风险”59项。

【律师提醒】在无法协商解决的情况下,可通过法律途径解决

线上教育“投诉无门”,消费者该如何维权?记者咨询了浙江和从律师事务所律师曹理尚。曹律师指出,在“小步在家早教”未履行合同约定的情况下,消费者提出退款的要求是正当合理的。

依照《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十九条,消费者和经营者发生消费者权益争议的,消费者可以采取以下几种解决方式:与经营者进行协商和解;向消费者协会或依法设立的其他调解机构寻求调解;向相关行政部门投诉;如果与经营者有仲裁协议,可以向仲裁机构提出仲裁申请;如果无法通过协商或其他方式解决的,可以向人民法院提起诉讼,通过司法途径解决。

曹律师进一步分析,结合市民的陈述以及黑猫投诉平台上的投诉信息,“小步在家早教”可能存在信任

危机和运营上的问题。

依据中国裁判文书网公布的法律文书,截止目前,涉及北京小步大成科技有限公司的教育培训合同纠纷案件有17件,劳动争议纠纷案件有15件。依据中国执行信息公开网公布的数据显示,北京小步大成科技有限公司涉及的未执行案件共有9起,执行金额从1000多元到500多万元不等。目前,北京小步大成科技有限公司及其法定代表人已被列为限制高消费企业和限制高消费人员。

曹律师建议道,“消费者在无法通过协商解决问题的情况下,他们可以向人民法院提起诉讼,通过法律途径来解决这一纠纷。”

记者 项弋凌 文/图

分类信息

今日来稿 明日见报 花钱少 见效快

刊登热线: 0576-88516110
13515761363

本刊分类广告受理:房产证、土地证、身份证等各类证件遗失声明,各类公告(启事),店铺、仓储、闲置厂房、写字楼租售,单位招聘,个人求职,家政服务等信息发布。

喜报

家有喜事,昭告天下。

热线: 13736520931 0576-88516110