

# 退费要等一年?“杨梅红”被指霸王条款

## 长沙一家长投诉遭遇培训机构退费难 记者发现该机构厦门3个校区全关闭



扫码看视频



11月6日,杨梅红艺术教育凯德壹校区在营业。

“当时就是冲着‘杨梅红’的招牌来的,外地多家杨梅红艺术教育培训机构倒闭,担心长沙出现类似情况,钱要不回来了。”长沙市民刘女士向本报投诉,她在长沙杨梅红艺术教育培训机构花了万余元报名课程,因为孩子培训效果感受不佳要求退费,却被告知需要等待一年时间。就在10月26日,杨梅红艺术教育在厦门的3个校区全部关闭,并向学员家长发布通知称机构无力退费。

消费者为何遭遇退费难题,长沙杨梅红艺术教育培训机构经营状况如何?连日来,三湘都市报记者进行了走访了解。

■文/图/视频  
三湘都市报全媒体见习记者 仝若楠

### 家长:遭遇“霸王条款”,退费要等一年

11月6日,记者来到杨梅红艺术教育凯德壹和梅溪新天地校区,走访发现两个校区均正常营业。

刘女士告诉记者,女儿在梅溪新天地校区培训,上周六她看到机构绘画老师在上课过程中帮女儿画画,认为孩子学习效果不佳,便提出退费诉求。

刘女士介绍,自己是今年9月28日为孩子报名的MAP大师艺术课,课程花费10691元,包含48个课时,目前已上3次。“此前报名过一学期的小课包,续费大课包时并未签合同。”刘女士表示,校区工作人员此前与她沟通表示退费需等待一年,对此,她并不认同。

“机构声称一年后退款,但是合同期限也是一年,到时候说不清楚孩子是否上过课。”刘女士认为,此前签署的合同是不对等的“霸王条款”,“我们上缴费都是立刻缴的,退费为什么要等”。

### 培训机构:“如果媒体参与,将不予处理”

记者在刘女士提供的合同中看到,合同明确“退费手续应通过带班老师或课程顾问申请,校区自收到填写完整的《退费申请单》后30天内完成退费。”

11月7日,记者拨通了刘女士提供的机构电话,工作人员表示自己只负责运营,推荐记者联系校区负责人贺先生。贺先生称目前正在与消费者沟通协商,并表示20个工作日进行处理。

得知记者要进行报道,当日贺先生联系刘女士解释退费需要等待排期和分期退款,并声称“如果媒

体参与,将不予处理”。11月8日,校区负责人再次联系刘女士,表示财务通知退款需从2025年7月开始。

刘女士向记者反映,自己在未收到退款之前已被踢出课程群。她表示,报名课程时机构未开发票,自己与其他家长报名的费用存在出入。对此,校区负责人回应称,“消费者如果提出开发票的诉求,我们会立即补开。关于费用差异,是因为不同时期报名课程的活动不同,价格差异不会非常大。”

### 教育局:可催促机构为家长加急处理退款

记者在高德地图上以关键词“杨梅红艺术教育”检索发现,长沙共有6个校区,其中北辰三角洲和德思勤校区显示已关闭。

对此,杨梅红凯德壹校区老师解释,“杨梅红和瑞思少儿中心合并了,可通过检索‘瑞思少儿中心’找到显示关闭的门店。”

被问及是否存在经营风险时,杨梅红凯德壹校区工作人员表示,校区已和商场签约至2027年。

11月8日,长沙市教育局校外教育培训监管处工作人员接受记者采访时透露,“厦门杨梅红艺术教育闭店被媒体报道后,我们第一时间核实了长沙各个辖区杨梅红艺术教育机构,目前都在正常运营,暂时没有运营风险。”

对于家长投诉退费需要等待一年的情况,他表示,“每个公司财务政策不同,退费流程花费时间各不相同。”同时提醒消费者,遇到“退费难”问题,可以联系当地教育局校外培训监管进行投诉和咨询,“如果有家长投诉,我们会参与协商,催促机构为家长加急处理退款”。

### 提醒:谨慎报名大额课包,校外培训认准“白名单”

记者注意到,刘女士为孩子报名的是长达一年的大课包,价值超一万元,消费者报名长期大课包遭遇机构跑路的情况屡见不鲜。

今年9月,湖南湘江新区教育局公布校外培训机构“白名单”,提醒广大学生和家选择“白名单”内的295家机构。

长沙市教育局校外培训监管处工作人员表示,消费者可通过“校外培训家长端”APP(或支付宝小程序)进行选课、购课及缴费参加培训,避免合法权益受损,“该平台上,只有在学生上完课之后,监管账户才会将这笔课程费用划到公司账上,相当于资金是直接受到教育局监管”。

在此提醒家长,不要一次性缴纳(或拆分合同缴纳)超过3个月、超60课时、超5000元总额(此项指非学科类)的培训费,并要求签订规范的《中小学生校外培训服务合同》。

## 网约车成电诈“工具人” 民警成功拦截13.5万元



扫码看视频

三湘都市报11月10日讯“线上诈骗+线下取钱+网约车投送”“购买黄金+网约车投送”……电信诈骗分子为了逃避公安机关的打击,作案手法越发隐蔽,让人防不胜防。

11月10日,记者从长沙市雨花公安分局获悉,男子遭受网络诈骗,取出现金13.5万元存款,准备用网约车送至指定地点,幸亏民警及时劝阻拦截。

11月6日,长沙市公安局雨花分局左家塘派出所接到反诈预警信息,提示辖区内有群众正在遭受电信网络诈骗,当事人王先生已从银行柜台取得现金13.5万元,正准备进行线下交易。

时间紧迫,只能大致确定交易地点为一处商铺门口。为了及时进行拦截劝阻,挽回群众损失,中队指导员饶涛与同事火速前往交易地点蹲守。

不多时,人群中神色匆忙且频繁使用手机的王先生被民警迅速锁定,饶涛立刻上前劝阻,“你不要被骗了,这是新型诈骗!”

经过一番沟通,饶涛在网约车到达之前,成功将被骗当事人王先生的13.5万元现金拦截。王先生醒悟过后,对民警及时劝阻表达了深深的感谢。原来,王先生近期在网上进行投资,过程中因诈骗分子谎称“网站崩溃无法充值”,故而诱导其在银行柜台取现,并通过网约车将现金送达指定地点。

记者采访了解到,目前已有多地出现“线上诈骗+线下取钱+网约车投送”的新型电信网络诈骗模式,诈骗分子会以各种理由诱骗受害人邮寄大额现金或者贵金属,把网约车当成“运钞车”,以不见面、不现身的方式,将现金或者黄金取走,进行转移赃款。

### 警方提醒

### 警惕网约车成“运钞车”新诈骗

民警提醒,警惕“线上诈骗+线下取钱+网约车送货”的诈骗组合新模式,不要轻信网上退费、投资理财、刷单做任务、裸聊、贷款等信息,做到不听、不信、不转账。同时,提醒广大从事邮寄、网约车、货拉拉的工作人员,认真查验货物,认真核对下单人员的身份信息,对有可疑运送要求的订单提高警惕,一旦发现异常情况,立即停止运送并拨打110电话报警,避免成为诈骗分子的帮凶。

■文/视频 全媒体记者 项炜 通讯员 刘彬

### 消防行动

### 衡东县:市民沉浸式学习消防知识

11月9日,湖南衡东县“119”消防安全宣传月活动启动。活动现场,市民沉浸式体验防火服穿戴、装备使用及灭火器识别操作。衡东县消防救援大队将以沉浸式体验、立体化宣讲普及消防知识,提升全民消防安全素质。

■通讯员 陈康