



又一机构突闭店 预付款消费频“爆雷”

福州“乐海豚亲子游泳馆”突然闭店,维权金额达90余万元,仓山区市监部门已介入;不少家长呼吁,明确监管责任,加强事前审批和事中监督

■海都记者
林涓 文/图

门店停业、家长维权、员工被欠薪……上周海都报报道了《“冤蒙”闭店前还促销 不少家长充值》(详见6月22日A07版),福州知名亲子游泳机构“冤蒙”三家门店突然同日闭店,目前家长们的维权之路,还在艰难进行中。

24日,福州市民王女士在智慧海都平台报料称,福州另一亲子游泳机构“乐海豚亲子游泳馆”(以下简称“乐海豚”)也于6月19日突然闭店了。据王女士了解,目前乐海豚维权群内已统计的维权金额达90余万元。连日来,随着福州多起预付消费的教培机构“爆雷”,不少家长呼吁有关部门采取更加有效的措施,从根本上解决预付消费市场的乱象。

家长:被告知无法退费,需加钱转课

“19日凌晨收到乐海豚销售员发来的消息,我都蒙了。”王女士告诉记者,2021年起,她就在乐海豚为宝宝充值上课,截至目前还剩余316节课,共计3万余元。

6月19日凌晨,她突然收到乐海豚销售员给她发送的一条“入不敷出,真的贴不动了,目前是真的没有能力给大家退钱”的微信消息,看到消息后,她十分错愕,当日一大早便来到机构

门口,才发现机构大门已经上锁,门上还张贴了一张由福州市仓山区欢乐颂商场张贴的公告,这才知道乐海豚闭店了。于是,王女士根据商场公告上的内容进入了“乐海豚门店沟通群”。据王女士了解,目前群内有300余位家长,其中有100多位家长已做了维权金额登记,达90余万元。

“入群之后,商场的工作人员转发了一份乐海豚

给我们的转课安排。”王女士说,乐海豚的负责人仅愿意与商场工作人员对接,便通过商场工作人员转发给家长一份转课机构名单,“名单里一共有九家机构,但机构类别五花八门,没有几家是游泳相关的,而且机构环境也都不好。”记者从王女士提供的转课机构名单中看到,九家机构中有美术、儿童口腔、儿童摄影等类别,而游泳类的仅有两家。

这让王女士和其他家长无法接受。他们认为,当初自己是信赖乐海豚的品牌才充值上课,然而现在负责人表示“无法退费处理,只能转课”,家长就必须加钱“向下兼容”转机构的安排,实际上就是“霸王条款”。“我们现在的诉求是要求机构退费或者复课,这两者都没办法实现的话,那就给我们安排一些不需要加钱上课的转课机构。”

商场:争取帮助家长维权

24日,记者来到了位于仓山区欢乐颂商场三楼的乐海豚。只见机构大门外上了三把锁,机构内的设施还未搬离,门上有一张由欢乐颂商场张贴的“致顾客书”,内容写有:“商场在2024年6月19日巡场过程中发现门店未按商场运营规定准时开门营业。商场管理方及

时联系商户要求恢复经营,随即联系店负责人。门店负责人告知暂停营业。”

针对上述情况,记者咨询了欢乐颂商场有关负责人。该负责人告诉记者,商场每周三上午有一场商户晨会,但19日的晨会上并未见到乐海豚店长的身影。联系了店长才了解到,

乐海豚负责人临时通知了员工不再营业,“于是我们商场马上张贴了公告,组织家长入群沟通,同时也在和乐海豚方积极沟通,争取帮助家长维权。”

该负责人表示,此前商场方曾提出,如果乐海豚能够复课,那么此前所支付的两个押金可以用来抵扣

两个月租金,无需再额外支付租金,以此来支持乐海豚将家长的旧课包消化完成,却遭到了乐海豚负责人的拒绝,“乐海豚方认为运营成本太高,不同意这个方案。”同时,该负责人还表示,待大部分家长的需求解决以后,商场将会申请司法介入处理后续事宜。

调查:两部门都说不归自己管

记者了解到,目前,教育部门具体负责中小学学科类培训机构的管理;科技、文旅、体育、人社部门分别具体负责科技类、文化艺术类、体育类、职业技能类培训机构的审批和日常管理。4月29日下午,福州市校外培训治理工作部署会召开。会上要求,要督促指

导校外培训机构开立预收费用资金监管专用账户,必须100%纳入监管,通过银行托管、风险保证金等方式落实落细资金监管措施,推广全国校外教育培训监管与服务综合平台APP,积极参与数字人民币在教培行业中的应用工作,防范“退费难”“卷钱跑路”等问题发生。

监管落地执行得如何?乐海豚的经营范围涉及健身休闲活动、婴幼儿洗浴服务。随后,记者联系了仓山区文化体育和旅游局。工作人员表示乐海豚作为亲子游泳馆,并不在该局报备,当记者问及应该由谁监管时,该工作人员表示并不清楚。

那么归卫健部门管理吗?记者又拨打了福州市卫健委的电话,工作人员表示婴幼儿游泳馆不是由其主管的,“我们主要负责的是游泳馆日常卫生的监管,应该是体育部门牵头管理游泳场所的。”随后,记者了解到,仓山区市监部门目前已经介入调解。



位于欢乐颂商场的“乐海豚”

呼吁: 强化预付式消费行政监管

近年来,预付式消费频频“爆雷”,办卡容易退卡难、突然人去楼空等的情形屡见不鲜。不少家长认为,预付式消费的监管缺位,主管单位不明晰是重要原因之一。“到底谁来维护我们的权益?”在乐海豚内充值余额还剩一万余元的刘女士告诉记者,这不是她遇到的第一家闭店的培训机构了,此前“金宝贝”的闭店便让她心烦不已。“当时我们去派出所反映情况,派出所只是登记了我们的身份信息后就让我们去打12315,打了之后给的回复只是商家给我们出了一个转课方案,那到底是由哪个部门来监管这些机构,家长还是不知道。”

多位受访家长表示,他们最关心的是如何避免违约事件的发生,而非仅依靠事后追责。他们认为,加强事前审批和事中

监督是防止教育机构违约的关键。

对此,记者发现,一些地方已经做出探索。如杭州富阳区曾推出“富春预付码”,形成了全链条监管;深圳通过数字人民币的智能合约技术,对预付金既能监管也能追踪;杭州拱墅区还试点了“先享后付”模式……

此前,中消协曾发布《2023年预付式消费领域消费者权益保护报告》,提出四点建议:一是完善预付式消费相关立法,细化各环节规定,强化经营者举证责任;二是强化预付式消费行政监管,推动联合整治,实施信用约束和惩戒;三是加大预付式消费司法救济力度,减轻消费者举证责任,建立消费纠纷诉调对接工作机制;四是重视发挥消协组织作用,汇聚社会各方力量,促进预付式消费社会共治。

外卖店油烟直排 居民呛得不敢开窗

位于台江区庭芳苑,店主称两组净味设施故障正在维修;部门表示,此前检测排放达标,本周将再抽查

海都讯(记者 梁展豪 实习生 朱鸿雨 文/图)近日,家住福州台江区融信双杭城朗庭的严女士向智慧海都平台报料称,台江区山仔里路有一家线上外卖店,店铺油烟直接排到街上,对附近居民的正常生活造成困扰。

严女士告诉记者,今年年初她家小区对面开了一家名为“这家炒菜真很好吃”的线上外卖店,每到饭点的时候,就能闻到油烟味。“我家住在对面五十多米远都能闻到。”

饭点来到上述餐馆。这家餐馆位于庭芳苑楼下,此时,正值午餐高峰期,记者在现场看到,该店铺的排烟管道直冲街道,一到炒菜的时候,白烟就从管道里排出,并伴有油烟味。

“每到饭点我就要关窗。”家住庭芳苑七号楼的林阿姨认为,餐饮店的油烟应当从地下管道排出。

随后,记者来到店铺所属小区庭芳苑的物业办公室。相关负责人表示,小区内有不少业主投诉该店铺的油烟问题,但店主称排放合格。

随后,上述物业负责人与记者一同来到该外卖店,因为店主不在店内,所以通过电话联系上了该店主。

店主表示,门店已经花了不少费用购买有净味功能的油烟机,但是前几天工人在清洗四组净化器时,误把其中两组净化器的芯片弄坏了,所以现在油烟味会大一点,等25日早上新的芯片一到,就没味道了。

对于烟道直排马路的问题,店主表示,居民不同意在顶楼增加排烟道,且不能从地下管道排烟,所以只能直排。“我们有第三方机

构的检测报告,证明排放的油烟是达标的。”

紧接着,记者来到台江区生态环境局。相关工作人员告诉记者,该店铺已经安装了油烟净化器来解决油烟问题,在一个月前第三方机构给出的检测报告中,也显示店铺的油烟排放浓度为0.5mg/m³,低于排放标准限值2.0mg/m³,是达标排放。

同时,相关工作人员进一步解释,根据现行的《福州市大气污染防治办法》规定,通过城市排水设施排放油烟是违法的,且文件中没



外卖店烟管直朝门外

有标明不能直排。

那么,现在仅有两组净化器,油烟排放是否超标?上述工作人员表示需

要进一步检查才能确认。

“本周我们会对店铺再做一次油烟抽查,若超标将会移交处罚。”