

培训班交费是人民币,退费却变美元

客服拒答记者问题,运营商疑涉多项违规行为

南京市民邱女士(化姓)近日碰到一件让她头疼不已的烦心事,她给孩子报名参加英语口语培训课程,在提出退费申请后却发现,当初她交的是人民币,退费时却变成了美元。

只能退美元? 原来收款账户在境外

2024年,邱女士给孩子报名了VIPKID青少年英语一对一的外教课程,当时她并没有多想,直接向VIPKID(品牌实际运营方为北京大米科技有限公司)支付课程费用25149.03元人民币购买了144节英语口语课程。截至目前,孩子已上了87节课,剩余73节课(含57节剩余课时、16节赠送课时)未使用。邱女士在2026年3月4日向VIPKID客服提出退费申请后,对方说只能退645.375美元,还要扣除退费手续费以及转账手续费。对此,邱女士十分震惊:“我交的是人民币,怎么退还时变成了美元?”满心疑惑的邱

女士点开微信缴费记录,发现当年交费时的收款账户竟然是境外账户。

邱女士提供的缴费记录截屏显示,她于2024年4月14日19:07:00给一个名为VIP-TEACHER PTE.LTD.的账户支付人民币25149.03元。商品为VIPKID,收单机构为Air-wallex(Singapore)Pte.Ltd,这是一家新加坡公司。

邱女士当时是通过微信扫码缴费的,并没有任何授课合同和协议。她说:“女儿目前上了87节课,剩下的课时他们说2025年4月4日强制过期作废,但彼时销售顾问并没有和我说过这些细节。我现在想退费,他们说我已经上了117节,退费还要付1000多元手续费,而且只能退美金。”

邱女士今年2月28日还收到课程推荐的信息。

客服回避记者问题,运营商疑涉多项违规行为

记者拨通邱女士提供的北

京大米科技有限公司的VIPKID客服电话(010)95078009,咨询客服“邱女士是否打款给了境外账户25149.03元人民币?”客服以“需要与用户直接沟通”为理由,拒绝回答邱女士投诉内容中的所有问题。

网上公开资料显示,VIP-KID隶属于北京大米科技有限公司,法定代表人为米雯娟,公司注册地位于北京市海淀区。电商大数据库“电数宝”显示,VIPKID涉嫌存在退款问题、霸王条款、退换货难等问题。

邱女士发给记者的文字资料显示,她在维权过程中发现VIPKID存在多项严重违规问题。据她反映,VIPKID的运营主体为北京大米科技有限公司。她向该公司注册地北京市教育委员会投诉后,海淀区教委官方回复确认:“经核实,该公司仅持有营业执照开展业务,且不是海淀区教委审批的培训机构。”同时,国家企业信用信息公示系统显示,北京大米科技有限

公司的经营范围仅为“技术开发、技术咨询、教育咨询(中介服务除外)”等,明确不含“教育培训”,其行业归类为“其他科技推广服务业”,而非教育培训业。根据《中华人民共和国民办教育促进法》第十二条,举办文化教育类民办学校必须经教育行政部门审批。该公司未取得办学许可证即开展学科类英语培训,属于典型的无证经营。

律师:涉嫌规避境内监管,维权取证难度大

邱女士回忆,为了逃避监管,VIPKID引导中国内地家长使用以“+852”开头的中国香港账号上课,但所使用的课时仍是家长以内地手机号注册的账户所购买的。VIPKID境外入口授课、境内企业卖课的行为,存在明显的以技术手段规避境内监管的嫌疑。同时,境外渠道登录上课可能导致境内监管部门难以获取学员信息、课程数据等完整数

据,影响监管部门对教学内容、师资资质等的监管。

对此,北京大成(南京)律师事务所芮令辉律师指出,相关主体采取使用境外渠道登录、授课的行为涉嫌规避境内相关主管部门的审批和监管要求。因前述模式下取证工作较之一般情形更为复杂,无论是监管工作还是发生纠纷后的消费者维权,均存在较大难度。同时,相关行为可能也存在着违反数据安全、外汇管理规定等法律风险。

天眼查平台数据显示,大米科技涉及的司法案件达463条,涉案金额达917.26万元。其中,86.61%的案件身份为被告,77.32%的案件案由为教育培训合同纠纷。

截至2025年12月10日,黑猫投诉平台上,共有6183条投诉中包含搜索词“VIPKID”,投诉原因包括承诺不兑现、退款难等。

紫牛新闻/扬子晚报记者
薄云峰 陈哲

把“边梁变形”说成“车门瑕疵”?

苏州一4S店被指误导消费者,车主原价退车遭拒

“明明是下边梁变形,销售却拿车门视频误导我!”近日,苏州市民郭先生反映,他在苏州奥润奥迪4S店购入一辆二手奥迪Q5L,车检报告显示车辆“右侧下边梁内侧变形”,他向销售核实瑕疵时,对方仅拍摄车门的视频,误导他认为是车门存在瑕疵,不影响使用。当时他正异地出差无法亲自验车,直至过户提车后才发现,下边梁变形关乎车身结构安全,与车门外观问题性质迥异。郭先生提出原价退车遭拒。对此,4S店销售经理回应,已提前在线上发送标注边梁变形的检测报告,因此销售拍摄的视频内容并不“重要”,店方不同意原价退车,但可协商折价退车或退部分差价。

扬子晚报/紫牛新闻见习记者
孙汉仑

消费者:购买的二手车上边梁变形,却遭“糊弄”

郭先生告诉记者,今年2月24日他在苏州奥润奥迪4S店选中一台奥迪Q5L二手车,因次日需紧急出差,便将后续购车手续全部委托给4S店代办,并当场支付定金。

郭先生表示,购车时他特意



销售员与郭先生的聊天记录

要求门店在第三方查博士二手车鉴定平台下单事故排查检测。2月25日收到的报告显示车辆为“非事故车”,但明确标注“右侧下边梁内侧变形超8cm”。他当即截图询问销售,对方仅发来一段拍了车门一角的视频回应“只有轻微变形,无任何影响”。

“当时我在外地出差太忙,

看到视频里车门上只有轻微痕迹,就误以为变形指的是车门,便没再多想。”郭先生告诉记者,没有进一步核实既因信任4S店专业度,也因身在异地无法亲自现场验车。

郭先生表示,直至过户提车后他核对报告照片、查询相关知识才得知,下边梁是车身底部连接前后轮拱的部件,变形可能影响安全与操控,和车门完全是两回事,“车子有问题买不买是我的选择,但4S店不该隐瞒关键车况糊弄我,这是对消费者的不尊重。”

自2月28日起,郭先生多次与4S店沟通,提出原价退车诉求,但均遭到拒绝。

4S店回应:没“隐瞒”,销售员的视频“不重要”

4月9日,苏州奥润奥迪4S店销售经理王先生就郭先生的投诉回应记者:“我们工作确实有疏忽,没有把车况细节明确写进购车合同,但聊天记录能证明已经向客户告知了相关情况,不存在隐瞒的说法。”

王先生表示,查博士检测报告及车辆出险记录,均已在郭先生提车、过户前通过线上方式发送给其确认,“他当时还针对报告内容提出过疑问,如果不认可车况,完全可以选择提车、不过户,我们当时也会为其办理退款。”

此外,王先生补充道:“如果客户认为检测结果有问题,我们也愿意配合他一起联系检测平台核实,但客户并不同意这个方案。”

记者追问“既然车辆实际是下边梁变形,为何销售发给客户的视频只拍车门”时,王先生回应称自己并未看过该段视频,不清楚具体情况,他说,“我认为这段视频的内容并不重要,因为车况已告知客户,报告里明确标注了边梁变形的情况,客户可以通过报告了解清楚。”

对于郭先生提出的“原价退车”诉求,王先生明确表示拒绝。他告诉记者,车辆已经完成过户,客户还办理了贷款,“后续解押再过户会产生贬值,我们无法接受原价退车。”

律师解读:原价退车支持难度大,建议先协商

4月9日下午,查博士检测平台公关部门工作人员在核对郭先生提供的检测报告后向记者表示,该报告为查博士事故排查检测报告,不存在错检、漏检问题。对于郭先生提出的“下边梁经修理后会影响到事故车判定”的疑问,工作人员解释,事故车的判定核心是看损伤是否达到标准,与车辆是否经过修理无关。

北京市盈科(苏州)律师事务所胡文浩律师表示,郭先生提

出的原价退车诉求,在司法实践中获得支持的难度较大,关键需看车辆下边梁问题的严重程度。从法律适用来看,《民法典》第一百七十九条明确了承担民事责任的多种方式存在明确的梯度原则,法院通常会优先考虑“修复性”解决方案,“只有当车辆瑕疵严重到无法正常使用、合同目的无法实现时,才会支持解除合同、返还财产(即退车)的诉求。”

胡文浩告诉记者,从欺诈认定的法律路径分析,4S店已向郭先生发送了明确标注“下边梁变形”的检测报告,但销售在郭先生提出疑问时,未如实展示边梁情况,反而通过车门视频回避核心问题,该行为虽存在误导性,但能否直接认定为“欺诈”,还需结合双方沟通全过程、4S店的主观意图等综合研判。

胡文浩建议,郭先生可先聚焦车辆瑕疵本身的影响,委托专业机构鉴定下边梁变形是否影响车身安全、能否通过维修完全恢复,再结合检测报告、沟通记录等证据,与4S店协商维修、赔偿或折旧退车等方案。

苏州奥润奥迪4S店销售经理王先生在接受记者采访时表示,门店后续会联系郭先生,就退车问题进一步沟通协商,寻求双方都能接受的解决方案。截至记者发稿,郭先生告诉记者,他仍未接到4S店的协商电话,相关争议尚未有进展。