

与民分忧 为民解难

24 小时热线

962555

微调查

“星优儿”早教关门 消费者退款跑断腿

近日，市民孙女士向本报962555新闻热线反映，位于浦东新区崧山路538号中港汇大厦2楼的一家“星优儿”早教机构突然闭店，找加盟商负责人、找总店，孙女士几经周折，依旧退款无门。记者调查到，“星优儿”崧山路538号店与总部为加盟关系，此次突然关门为两者间的商业纠纷无法协调，却最终苦了消费者。

门店承认私刻公章

孙女士告诉记者，她在该家“星优儿”给宝宝报名了早教课程，现在只上了十节课，课程款还剩下6700元。孙女士说，门店负责人直言“没钱，没法退”，让消费者慢慢等。孙女士和一众家长去了“星优儿”总部，但对方却称，消费者持有的合同上的公章不是“星优儿”，而是崧山路门店方面私刻的。之后，孙女士又再次找到门店负责人理论，“门店承认私刻公章，和我们重新签了一份合同，是另一家公司名称。”孙女士担忧道，尽管重新签订的合同在法律上生效，但她和其他家长的退款仍然“遥遥无期”，“对方就说没钱，也不说什么时间节点。”

缺乏特许经营资质

据知情家长透露，门店与“星优儿”总部已经闹翻，门店老板要求总部赔偿已交的品牌授权费等一系列损失。记者了解到，起因为门店发现“星优儿”总部并没有开展特许经营的资质，欠缺“两店一年”的条件，加盟商认为“被欺骗”了。所谓“两店一年”特指，特许人从事特许经营活动应当拥有成熟的经营模式，并具备为被特许人持续提供经营指导、技术支持和业务培训等服务的能力；特许人从事特许经营活动应当拥有至少2个直营店，并且经营时间超过1年。

总部拒绝记者采访

记者查询某点评网站，发现“星优儿”崧山路门店目前显示“暂停营业”。而在“星优儿”官方网站上，网页上只显示了长宁区威宁路的一家门店，无其他分店。然而，官网上专门有“加盟代理”的专题介绍，宣称可为加盟商提供全方位的创业指导，让加盟者轻松当老板。

记者就此致电涉事门店负责人，但几次拨打均无人接听。记者又联系到“星优儿”总部了解情况。在听到记者采访要求，一位工作人员回答态度敷衍，“没有这家店”，随后马上挂断了电话。记者又以普通市民的身份，致电“星优儿”总部加盟热线。令人意外的是，接电话人员在一听加盟问询后，同样粗暴挂断了。“星优儿”总部工作人员是不知情还是故意逃避问题，让人不禁要打个问号。

本报记者 夏韵