

美容行业成消费投诉“重灾区”

# 市工商局“12315”今年已受理 31 起 要美,却不能“不要脸”

■记者 项颖 通讯员 邵璇

随着美容行业的发展,良莠不齐的美容院也如雨后的春笋般涌现。令人怦然心动的广告词,花样百出的优惠折扣,“青春永驻”的美丽传说,吸引了不少爱美人士,踏进不规范经营的美容院的大门。

但据市工商局12315投诉举报中心统计,今年以来,该中心共接到美容服务类的消费投诉31件,其中预付费(充值办卡类)消费纠纷16件;因美容服务不周造成损伤的11件;轻信街头广告推销的4件。大部分纠纷的产生,都涉及办卡、充值等预付费消费手段,或因店家暂停营业引起的退款矛盾,或因服务、消费不满意引发的退卡冲突。

## 美容反被“毁容”

青春常驻、白里透红……很多美容院的广告很吸引人,他们承诺消费者一定能达到预期效果,但结果往往适得其反,青春常驻成了传说。采访中,记者了解到,美容损伤让消费者最“深恶痛绝”。

小彬皮肤较黑,从小到大一直被身边的同学、朋友笑话,一直以来都希望可以找寻一种美白方法。日前,她听朋友说,市区有家美容院美白效果非常好,只要坚持几个月,一定会皮肤雪白。小彬很心动,隔日立即上门办卡,很快就预约了美容疗程。可一次护理下来,美白效果没达到,相反更“黑”了。

“做护理的时候我就觉得脸刺痛,但为了美白,多痛都要忍着。”做完疗程,小彬拿出随身携带的镜子一看,顿时脑子一热:“我的脸上出现了好几块淤青,用手轻轻一按,还很痛,就跟撞伤了一样。”她立即质问美容师是怎么回事,美容师表示是正常现象。

回家后几天,小彬的脸一直淤青着,疼痛感也一直没褪去,都不敢出门见人。“上班都遮遮掩掩,还要戴上墨镜,朋友问起,我是有苦难言,只能说自己不小心撞伤。”几日后,小彬上门,要求美容院退款。



## 劣质化妆品惹的祸

美容院使用“劣质”护肤品或美容师操作不当,导致皮肤“生病”的现象数不胜数,甚至有不少爱美人士为此赔上巨额的医药费。

今年5月,市民小辰在朋友的推荐下,在市区某美容院花3880元办了一张美容卡。

办卡后第一次上门做护理,就发生了意外。“做保养时我的脸就微微刺痛,当时询问美容师,她说是正常反应没有关系,他们会想办法处理的,我也就不以为意。”

但做完护理后回家,小辰傻了眼。脸部竟然出现了红色的一片片,几天过后还不见好,抓抓还很痒。去美容院讨说法,店里工作

人员一直以各种理由推脱。去医院看诊后,医生诊断是因为使用了过敏的护肤品引起的。

小辰立即上美容院讨说法,要求全额退款。而美容院负责人则表示,小辰已经享受了一次护理,只愿意退2568元。小辰对此说法并不满意,“虽然我已经做了护理,但却引起了皮肤过敏,还看了医生,得不偿失。”小辰向工商12315热线投诉,在工作人员的调解下,美容院愿意一次性退还3880元。

记者从市工商局了解到,部分因美容“毁容”的消费者还留下长期的“后患”,遍访名医依然不见好转,弄到最后,脸部皮肤还不如做美容之前。

## 预付费消费陷阱多

据统计,预付费纠纷是美容投诉中最“泛滥”的一项,由于事先交钱,享受到的服务与最初所协议的完全不同。造成预付费消费纠纷主要有两个方面的原因:一是经营者的不确定性,如更换经营者、经营地址变动、经营者突然停业等原因,使消费者利益受损;二是消费者自身消费的不确定性,导致无法继续消费,要求退还预付费消费余款时,却受“店堂规定”制约,使消费者蒙受损失。

一日,市民肖肖独自一人在街上闲逛。突然,一美容院的工作人员“跳”到她面前,说最近美容院在做活动,不花钱也可以积分。

反正闲着没事,肖肖就随着工作人员上门。走进美容院内,一位自称是美容师的工作人员热情地接待了肖肖。在交谈中,她不断透露肖肖皮肤毛病非常多,急需在美容院进行治疗。听到自己皮肤毛病多,肖肖立即昏了头,直接付了2880元订金。回到家中,肖

肖立即上网查看这家美容院,发现网上都是他们家的负面消息,各大媒体竟曝光过他们家恶劣的营销手段以及强买强卖行为,大部分分店都没有正规的营业执照。

“当时我就很后悔,怎么被哄骗了几句就昏了头。”又不能退钱,肖肖只好硬着头皮去做护理。“美容师不断向我推销他们家的产品以及年卡,最后一次去做拔罐,由于我一直拒绝办卡,那位美容师下手特别重,导致背部剧痛了一个星期,还特地为此去看了医生。”肖肖无奈地说。

剧痛事件后,肖肖上门要求退回订金,店家拒绝得很干脆:“店里规定不能退订金,要么你继续过来做美容,要么你就一直拖着卡,钱是坚决不退的。”

出于无奈,肖肖只好向工商12315投诉。经工作人员调解,双方达成协议,商家退还肖肖美容卡余额1140元。

## 不少人遭遇强行推销

街头推销是美容院惯有的拉客方式。在市区虹桥路等地,相信很多市民曾经被人强行介绍过美容产品,并以免费为幌子诱惑消费者上门,强行要求消费。

日前,市民小倩在虹桥路逛街买衣服,一位工作人员拿着宣传单迎面而来。他热情地告诉小倩,美容院最近给消费者做免费脸部测试。“反正是免费,我也想知道自己的皮肤状况如何,于是就跟着他去了美容院。”走进美容院测试完皮肤,在美容师的强烈推荐下,小倩做了脸部清洁。清洁之后,美容师又“强行”要求小倩做面膜,但小倩一直拒绝。

“她们根本是强行推销,将拌好的面膜放在我面前,一定要求我做面膜,哪有这样的?”小倩气愤地说。双方一直僵持着,小倩因有急事需临时离去,于是交纳了面膜的钱后就先行离去。

回家后,小倩越想越气,明明是免费测试皮肤,却被坑了钱,于是向工商12315投诉。工作人员上门了解情况后,店方认为自己已经将做面膜的事情告知小倩,而小倩自己没有听清楚。“摆明了把责任全推在我身上。”小倩说。

经过工商工作人员调解,店方愿意退还给小倩80元。

## 销售“暴利”产品

记者在采访中了解到,除了工商部门提供的4类案例之外,还有市民反应,部分美容院所销售的产品以次充好,“暴利”销售。

市民小敏在市区某美容院花了3000元购买了一组护肤品。据美容师介绍,补水效果特别好,长期使用,能让皮肤水汪汪。在与朋友聚会的聊天中,小敏谈起了这款护肤品。朋友说这是某品牌旗下的二线产品,整套价格不会超出600元。

“我当时就傻眼了,不超过600元,我竟然花了3000元钱购买。”小

敏回家后上网搜索了这一产品,价格果然才几百元。去美容院讨说法,工作人员直白地说:“美容院的产品以次充好,这是行内潜规则,既然嫌贵,你就别买。”

面对工作人员的解释,小敏哑口无言,只能在心里默默地告诫自己,以后再也不能在美容院买护肤品了。

据悉,除高价销售外,美容院还特别喜欢给护肤品“换装”,购入低价劣质的产品,换上美容院的指定“套装”,以高价销售。

## 美容行业竞争无序

相关业内人士透露,美容投诉日渐增多,跟日益激烈的行业竞争息息相关。因起步较晚,美容行业缺乏必要的行业规范,再加上缺失相关法律法规,导致美容市场竞争无序,投诉现象不断发生。

在我国,并没有明确的部门对美容行业进行监管。例如消费者权益保护协会只具有协调处理商家和消费者之间纠纷的权力,当发现商家有违法违规行为时,他们会分类转由行政执法部门处理。而依靠行

业协会规范行业行为的做法,也无法有效规范美容行业。

为此,工商部门提醒,消费者在投资美丽时应注意以下几点:一、应掌握基本的美容知识,加强自我保护意识,理性消费;二、选择有资质的正规美容销售和服务机构消费;三、慎防免费和打折陷阱;四、办理美容卡前,要详细了解、阅读和签订美容服务协议;五、对美容效果保持合理的预期,对美容机构承诺的条款,要通过书面形式达成服务协议。