



## 去年涉美容美发业投诉3300多件 免费美容？只做半张脸

春节过后网上陆续曝出：宁波的悠哈美发店在被市场监管部门开出了29万元罚款后，继续忽悠会员充值，目前已有170多名会员被骗，至少40万元会费被卷走。

对于店家卷走预付款跑路的事，读者已是司空见惯。根据宁波市12315举报投诉中心的统计，去年有关美容美发业的投诉达3316起，其中九成以上是预付卡消费纠纷。由于取证难，监管不到位，被骗的消费者往往索赔无门。

### A 预付卡纠纷案例屡见不鲜

上月，黄女士投诉称，她在位于中兴路的宁波悠哈美发店办理的充值卡，由于老板跑路，无法使用了。黄女士最近一次充值是去年10月15日，充值了6000元，加上之前没用完的，卡里大概还有15000元。

目前被这家店坑了的消费者多达170人，仅仅根据美发卡来统计，预付金额就在40万元左右，这还不包括美容的预付费。

像悠哈这种案例在美容美发行业屡见不鲜。年前，镇海的瑞杰斯美容美发店老板也卷款跑路，涉及预付卡消费者近百人。

一位业内人士告诉记者，2007年，外地一家美发连锁机构进驻宁波，推出“充1800元送

1000元”的活动，吸引了许多消费者。之后，这家连锁机构用充值钱扩张经营，两三年内就扩张到了上百家店面。“店面越多，充钱的人也越多。到了后期，经营成本增加，充值金额下滑，终于难以为继。”一位业内人士回忆。这开了宁波预付卡纠纷案先例。

“现在的美发店关门后一般有两个做法：一个是把消费者转移到其他店去，充值卡继续使用。还有一种就是找下家接盘，下家会让老店的消费者充值转卡，这样‘接盘手’还没开始做生意就先从消费者身上剪一层羊毛。”该业内人士说，这已经成了无良美容美发店的“潜规则”。

### B 预付卡纠纷占美发业投诉九成以上

据市12315中心反映，消费者对美容美发服务行业的投诉主要集中在以下几个方面：一是美容美发院以“会员卡”“VIP服务卡”等优惠吸引消费者交纳高额费用办理美容美发卡后引起的纠纷。此类投诉最多的是部分经营者办卡收钱后关店走人，消费者退卡无门；或是美容美发行业经营者因故搬迁或店面转让而发生的消费卡退卡或者如何继续使用的问题。有关此类问题申诉去年就有3000件左右，占美容美发服务业申诉的九成以上，而且仍在不断上升，是导致美容、美

发服务申诉量迅速增长的重要原因。

二是消费者因意外伤害而引发的纠纷。投诉最多的是接受美容服务、染烫服务后，出现皮肤过敏、发质受损等。

三是误导消费纠纷。部分经营者以免费尝试的幌子诱导消费者上钩，然后用种种理由让消费者选购有偿护肤品，而这些产品价格都比较高，消费者往往是欲罢不能。不久前，宁波就有一家美容院免费为顾客做半张脸，而另半张脸的美容就得另付高价。

### C 预付卡消费者遭遇维权难

记者在悠哈维权微信群里看到，群里有170人，但真正发言的人并不多，“有时候相关部门来取证，由于各自都比较忙，时间上没法配合；有些人可能损失的金额不多，时间一长就淡忘了。”一位群友对记者说。

“近些年，预付卡类的投诉非常多，但真正维权成功的很少。”记者熟悉的一位律师介绍。

以悠哈美发店为例，目前已由鄞州区消保委出面聘请律师帮助消费者起诉。鄞州区消保委秘书长蔡雄亮表示，具体会有什么样的结果很难说。由于涉及人数较多，事情也比较复杂，并且同一个事件只能一个个起诉。而且要构成完整的证据链才能进行起诉，过程非常繁琐。

据蔡秘书长介绍，市场监管部门接到投诉后，只能在双方自愿的基础上进行调解。若消费者有证据证明经营者卷款潜逃，可向公安机关报案。接到报案后，民警会对基本情况进行调查。若属于商业纠纷，则建议报案者走司法途径提起民事诉讼，若达到经济诈骗程度，才会立案调查。

“面对巨大的时间和金钱成本，不少消费者都选择了忍气吞声，而就算有个别想维权的会员，也很难实施维权行动，因此这也助长了此类商家的气焰。再说就算赢了官司，对方有没有能力偿还还是个未知数。”蔡秘书长对记者说。

### D 预付式消费要谨慎

那么如何才能避免美发行业的消费陷阱呢？宁波市12315中心提醒广大消费者注意以下几点：尽量选择从业时间比较长口碑较好的美容美发店，要认真查看店家提供的产品；对预付式消费要谨慎，要看清对方资质，预存的金额不要过高，接受服务时间不宜太长，以防发生变故；消费后应索要凭证或保留记录，出现问题及时与商家联系，或向行政部门求助。

“我们也不断通过各种途径提醒广大消费者，要注意预付卡可能存在的消费陷阱，但还是不断有消费者上当。所以除了监管部门加强监管力度之外，消费者的自我保护意识也要进一步加强。”市场监管部门的相关负责人表示。

记者 朱锦华

## 北京广安门医院主任医师魏军平教授公益报告会（宁波站）

# 三高人群报名从速最后100个名额

免费领取血糖仪或血压仪，申领电话：55110381 55110383



▲魏军平教授在千人公益会现场作健康讲座

### 今日焦点

近日，中国老年学学会中医研究委员会启动慢性病防治全国科普推广专项行动，“三高人群早期预防及预后干预”大型公益活动一经公布，一石激起千层浪，倍受宁波市民关注。

如果您或您的家人是一位心脑血管病患者，只要拨打电话报名，即可零距离，现场聆听权威专家讲解如何科学有效预防心脑血管病。

据了解，目前预防心脑血管病的前沿科技，改变了以往临

床对大血管的防治方式，倡导防治心脑血管病，必须从人体细小的血管——微循环病灶入手，只有溶解了微血栓、陈旧性血栓，才能改善大血管障碍，犹如清理小河流泥沙，大河才不会淤堵。

这一医学理论，现已编入高等医学院校统编教材，给陷入心脑血管病深渊的患者，送去了健康曙光，深受广大心脑血管病友的喜悦。

### 春季预防心脑血管疾病“突袭”

这是一次糖尿病、心脑血管病友的真正机会。3月12日，魏军平领衔的专家团队将莅临我市，与我市广大患者面对面。

魏教授指出，心脑血管病突变，前一秒健康人，后一秒可能面临瘫痪、半身行动不便、走路画圈、口眼歪斜，甚至面临猝死悲剧。得了病需积极面对、科学治疗，他提醒中老年人，如果血压、血脂偏高、颈动脉有血栓斑块、经常头晕头痛，都应及早介入“改善微循环”，避免恶果发生。

特别提醒市民，为了将爱心援助物资发放到真正有需求的患者手中，领取者限65岁以上离退休的已确诊糖尿病、高血压、冠心病、脑中风、支架搭桥等三项以上的患者，领取时须出示本人身份证及病例证明，每人一份，不得代领或重复领取！

### 3月12日魏军平报告会仅剩100个名额

### 宁波糖尿病、心脑血管病友抓紧报名

魏军平教授说，心脑血管病是中老年人的“无声杀手”，但并非不可防治，只要严格遵循制定的方案，无论是已并发冠心病、心绞痛、脑中风等做搭桥、支架的患者，还是伴有头晕头痛、心慌胸闷、高血压、颈动脉斑块、腔隙性脑梗的高危人群，只要

制定相应科学的方法，并严格遵循，就可能提高生活品质，像正常人一样生活。

我市“三高人群”请于每日8:30-17:00之间，快速拨打电话报名，即可享受中国老年学学会中医研究委员会提供的以下系列援助：

- 1、打进电话参与活动的朋友免费领取“三高人群早期预防及预后干预公益报告会”门票一张。
- 2、所有参加报告会的人员均可免费获得价值298元颈动脉多普勒彩超检测分析一次；
- 3、所有参加报告会的人员均可免费体验价值396元12经络检测一次；
- 4、凡患有糖尿病的参会人员均可免费体验价值198元胰岛功能检测一次；
- 5、所有参加报告会的人员均可免费领取价值198元血糖仪一台、价值75元测条一桶或价值198元电子血压仪一台；
- 6、所有参加报告会的人员均可免费领取健康大礼包：价值268元的养生五件套、价值138元乳矿物盐中老年钙片、价值68元沙棘油等。

报名电话：55110381 55110383

### 郑重声明：

本次活动是由中国老年学学会中医研究委员会主办，不收取任何费用，请相互告知，现仅剩100个名额，三高人群报名从速！