

## 在美容养生店不停充值 有消费者竟花了几十万元！ 是被“PUA” 还是另有隐情？

爱美之心人皆有之，尤其是女性消费者，对于美容和养生更愿意投入精力和资金，让自己有一个更好的身体和精神状态。但是，由于预付金额较大、效果是否明显等存在较多的风险点，由此引发的投诉也成为热点。

### 花了十几万元 感觉没什么效果

张女士(化名)人到中年，平时在身体的保养上花费不少，但是她遇到的问题也不少。“我之前在江北一家名为云瑾的美容院做正骨，美容师据说是上海来的大师，我前后花费了10多万元，结果效果却不太明显。”说起这个事情，张女士感觉自己被套了，后来经过多方投诉以及和商家的多次协商，商家最终退还了8万多元。

不过今年，她又遇到了另外一个问

### 几年充值近60万元 到底钱花在哪里？

而李女士(化名)的情况更加严重，她在不同的几家美容养生门店，几年里前后充值了近60万元。她一再向记者强调，自己是被店员PUA(洗脑)了。

“每次去的时候，她们会围在一个房间里，向我推销各种项目，我这个人要面子，而且耳根子软，不知不觉地这些年就刷了那么多钱，现在回头一看，自己都吓一大跳！”她说。

记者在和李女士面对面沟通时发现，她性格比较内向，而且缺乏社会经验。“我从一开始在海曙区一个名叫圣薇康的养生馆到现在同仁古方养生馆，从开始的泡脚，到后来的按摩调理，前后这几年花费了将近60万

元，这些商家说我宫寒、气色差、血脉不通，能通过手法调理得到改善，但是钱花了，身体却并没有如他们所说的得到很大的改善，等于一直在套路我！”李女士告诉记者。

之后，记者也联系了商家同仁古方养生馆。该门店一位姓贾的经理表示，李女士说的很多都不是事实，他们也已经提请第三方介入。“这位消费者数次来门店闹事，影响了正常营业，我们也已经报警了。”贾经理说，双方对很多问题存在巨大差异，希望通过第三方鉴定有个明确的解决方案。“如果证明我们有问题，该承担的责任，我们也绝不会逃避。”贾经理态度很明确。

改变，如基因的位点改变、缺失、重复等，导致了细胞生长和增殖的失控，最终导致了肿瘤的发生。”周新成介绍，肿瘤基因检测，就是利用各种方法，去寻找这些有害的基因突变。

“不少人第一次知道‘肿瘤基因检测’，是从好莱坞女星安吉丽娜·朱莉因检出BRCA1基因突变，接受预防性乳腺切除以降低患癌风险开始的。”据了解，安吉丽娜·朱莉的母亲和小姨都是乳腺癌患者，都携带突变的BRCA1基因，她的母亲于49岁确诊乳腺癌，56岁因卵巢癌去世。2013年，朱莉做了BRCA基因检测，结果显示也携带有BRCA1基因突变。结合家族史，医生评估她患乳腺癌和卵巢癌的



涉事门店。

### 专家说法

#### 缺乏书面约定 争议焦点难以确定

记者也了解到，每次这样的美容消费纠纷往往会陷入各执一词的境地，相关部门处理起来也比较费时费力，往往会无功而返。

而一位业内资深人士告诉记者，美容养生行业最大的痛点就在于行业评判标准难以统一。“比如你来做个项目，虽然会拍摄前后对比照片，但是具体的变化很难通过量化界定。因此消费者和商家之间往往会因为这点产生各种争议，或者导致要求退费等情况产生。”这位业内人士也表示，美容行业往往采取预付款消费方式，并且充值越多折扣越大，也是他们吸引客源并且维持运行的一个传统做法。

宁波市消保委相关负责人表示，他们注意到美容相关投诉的一些变化。比如从之前的关门跑路到现在的大额充值，反映了消费习惯、行业以及市场的新情况。

“美容机构会通过各种话术或者销售技巧，获取消费者

的信任，而且美容行业基本都是预付款方式，服务的持续时间会比较长。这其中难免会存在信息不对称甚至诱导的情况。”相关负责人说，有的消费者认为自己被美容院洗脑了，但是作为一个成年人，也确实应该对自己的行为负责，还是要综合考虑经济承受力和实际需求，不要一时冲动，导致后续一系列问题产生。

另外一个普遍现象就是，一般美容机构提供服务，很多时候都没有书面约定，都是消费者和店家的口头约定，这也为后续的争议处理埋下了隐患。

“总之，我们提倡合理的美容消费，但是一方面希望消费者要保持理性，不要过度大额充值。更加重要的是美容机构要诚信服务，不要提供夸大的宣传信息，甚至诱导和误导消费者过度消费，要共同维护公平合理的消费环境。”消保委的相关负责人也提出了提醒意见。

记者 毛雷君 文/摄

### 病理医生手记

## 做完这项检查，知名女星决定切除乳腺！ 肿瘤基因检测，真的能“算命”？

据国家癌症中心数据显示，2020年全球新发癌症病例1929万例，其中中国新发癌症457万人，占全球23.7%。“在癌症面前，人往往会觉得无能为力，尤其是跟‘基因、遗传’相关的，大家倾向于说这就是‘命’。但其实科技发展到现在，我们并不是对所谓的‘命运’毫无还手之力。”宁波市临床病理诊断中心实验病理科主任周新成告诉我们，肿瘤基因检测以及基于基因检测的精准治疗，便是我们还击的一大“武器”。

肿瘤有良性肿瘤和恶性肿瘤之分，其中恶性肿瘤就是我们常说的癌症。“肿瘤归根结底是一种基因病，由于肿瘤细胞中累积了许多有害的基因

改变，如基因的位点改变、缺失、重复等，导致了细胞生长和增殖的失控，最终导致了肿瘤的发生。”周新成介绍，肿瘤基因检测，就是利用各种方法，去寻找这些有害的基因突变。

“不少人第一次知道‘肿瘤基因检测’，是从好莱坞女星安吉丽娜·朱莉因检出BRCA1基因突变，接受预防性乳腺切除以降低患癌风险开始的。”据了解，安吉丽娜·朱莉的母亲和小姨都是乳腺癌患者，都携带突变的BRCA1基因，她的母亲于49岁确诊乳腺癌，56岁因卵巢癌去世。2013年，朱莉做了BRCA基因检测，结果显示也携带有BRCA1基因突变。结合家族史，医生评估她患乳腺癌和卵巢癌的

几率非常高。最终，朱莉决定预防性切除乳腺，两年后又摘除了卵巢和输卵管。她的经历引起了轰动，也引发了全球对肿瘤基因检测的关注。

现在的肿瘤基因检测主要针对一些实体瘤，如肺癌、乳腺癌、胃癌、食管癌、结直肠癌、肝癌、胆管胆囊癌、胰腺癌、胃肠道间质瘤、头颈部癌、宫颈癌、卵巢癌、子宫内膜癌、前列腺癌、膀胱癌、肾癌、黑色素瘤等。

除此以外，基因检测可以协助医生进行疾病诊断、治疗药物选择、辅助疾病复发监测、耐药及生存期评估，是肿瘤精准治疗的可靠依据。其中，对于需要精准诊断的患者，如果无法用常规病理和免疫组化明确肿瘤类型，可以通

过分子病理基因检测来辅助诊断；而对于需要精准治疗的患者，基因检测也可以用于来考虑靶向或免疫治疗，判断预后以及放化疗效果评估，治疗后复发监测，以及治疗耐药后需要换药继续靶向或免疫治疗的患者。

不过，周新成医生也提醒大家，基因突变并不一定引起癌症的发生，只能说明两者有相关性，健康人群通过肿瘤基因检测来预防癌症是没必要的。目前国内有上千家提供肿瘤基因检测的机构，但良莠不齐，其实许多基因检测公司缺乏临床资质。建议大家尽量选择大型的、有医疗资质的大型医院或医疗机构进行肿瘤基因检测。

记者 施忆秋