

## 小心!“美容陷阱”坑你没商量

### 爱美者要学会理性消费

通讯员孙建新、胡肖轩报道 时下,好多女性同胞对美容青睐有加。然而“美容陷阱”花样繁多,稍有不慎就会让爱美者陷入其中,因此消费者一定要多个“心眼”。

#### 【陷阱一】虚假广告夸大其词

今年2月中旬,家住湖州市长兴县和平镇勤劳街的张阿姨,动起了使用化妆品美容的心思,她走进了附近的一家小型化妆品店。店员一连向张阿姨推荐了好几款“效果特佳”的化妆品。最终,张阿姨购买了一款店员向她推荐的纯天然中药化妆品。店员还向张阿姨举了好几个使用者美容成功的案例,听得张阿姨心花怒放。不料,使用没多久后,张阿姨的脸上慢慢出现褪皮等现象。随后,张阿姨来到当地和平市场监管分局投诉,经执法人员检查,发现店家无经营化妆品的资质。执法人员还在店中依法查获一定数量的“三无”和超过有效期的化妆品。

**消费警示:**购买化妆品和美容服务时,一定要擦亮眼睛。切忌被店家对产品或者服务效果夸大性的宣传所蒙蔽,也要留意商家用劣质或者三无的美容产品冒名代替优质名牌产品等。选购美容化妆品首先要到有经营资质的正规化妆品店购买,其次要特别关注美容化妆品的批准文号。此外,还要关注化妆品的有效期,接近有效期的美容化妆品要慎重购买,千万别被一些买赠活动给迷了眼。购买美容化妆品后,还要向销售单位索取发票等凭证,便于维权。

#### 【陷阱二】“免费美容”暗藏玄机

2016年8月31日,湖州市中心城区消费者沈某在路过当地观风大厦时,被观风大厦6楼的“吴兴万左美容店”发放的“凭传单免费更换美容产品”的广告所吸引,被该店工作人员以免费体验和护理为噱头和诱导拉进店里进行体验。结果在没有得到她确认的情况下,店里的工作人员将所谓的美容新产品涂在了她脸上,并告知她必须支付100元专用药水费用后,才会将她脸上的产品清洗掉。沈某这才知道自己被欺骗,遂向吴兴区消保委进行投诉。后经调解,美容院退还清洗费100元。

**消费警示:**浙江省实施的《中华人民共和国消费者权益保护法》办法第十一条第一款明确规定:经营者应当向消费者提供有关商品或者服务的真实情况,不得作虚假的陈述,不得进行欺骗性的演示、劝说等销售诱导活动。市场监管部门提醒消费者,在进行美容消费时,千万不要轻易相信路边美容推销人员对美容免费、赠送礼品等的宣传。

#### 【陷阱三】霸王条款成“挡箭牌”

去年11月上旬,湖州市和平镇上一家美容理发店搞周年店庆活动,充值2000元就能办理一张VIP金卡,该VIP金卡会员在消费时享受5折的优惠。当地镇上的消费者孙女士觉得非常划算,毫不犹豫地办理了一张VIP金卡。但是不久前却发生了让孙女士郁闷的事。那天正好是星期日,孙女士再次到这家店来洗头美容,却被告知节假日洗头美容不能使用VIP金卡,只能支付现金。孙女士觉得很郁闷,当初办卡的时候店主并没有告知自己,但是现在店家却以卡上写着“最终解释权归店家”为由,拒绝孙女士享受VIP金卡会员的折扣支付服务费。于是,孙女士一怒之下向和平市场监管分局投诉。最终,在监管工作人员的调解下,店家承诺今后不再设置节假日的条款,所有的VIP金卡会员在该店的任何消费都可以享受VIP金卡会员的折扣。

**消费警示:**根据《合同违法行为监督处理办法》的有关规定,经营者不得利用合同格式条款、霸王条款排除消费者权利。店家的所谓“店规”和“最终解释权归店家”的条款均属霸王条款,是违法违规的。市场监管部门提醒消费者,在办理美容预付卡时,一定要跟商家签订书面协议,注意保存相应资料,包括书面协议、付款凭证、商家承诺的证据等,便于日后一旦发生消费纠纷时,能及时维护自身的合法利益。

据省消保委发布的2016年度全省消费投诉情况分析显示,预付卡消费投诉主要集中在美容、美发和健身服务等领域。2016年度,全省美容、美发问题投诉589件,健身服务投诉190件,两类投诉总量较上年同期增长66%,其中美容及美发投诉量位居服务大类投诉的第二位——

# 别让预付卡消费成为“美丽的负担”

费者预付卡余额。

8月15日,投诉人代表与被投诉人初步达成调解协议,被诉人将其店里所有消费者的卡内余额全部转至该区另一家同等档次的美容美发店,消费者可以凭卡内余额无条件到该店消费,享受原卡相应折扣,直至卡内金额用完为止。至此,上述调解终结。

先看3个关于预付卡消费问题的案例:

**案例1:整形失败似“猪头”,应予退还剩余费用**

王女士是位爱美人士,她在义乌市某美容院已经消费了7年之久。之前在该美容院办理了一张6万额度的预付卡,享服务项目7折优惠。去年初,由于面部出现斑点、皮肤色泽暗淡等,经美容院的推荐,准备做一个价值8800元的面部微创。

由于该美容院不具有整形资质,经理李某和美容师邹某推荐她去江西三清山开元度假村酒店里的一家整形医院做手术,并且宣称该整形医院和义乌的美容院都是无锡市某化妆品公司的下属企业。随后,王女士签署了合约,并付清了费用。

2016年5月16日,王女士在该院美容师的极力怂恿下决定做干细胞生脸手术。据悉,该手术价格19.8万元,分3次完成,每次手术间需要15天的休息巩固时间。王女士第一次手术做了2个多小时才完成,术后头痛欲裂。一个月后,她发现皮肤越加暗淡,太阳穴部分的填充效果基本没有,脸肿得像“猪头”。于是投诉到义乌市消费者权益保护委员会,要求退回手术费用。经过调解,美容院最终退回消费者美容费12.28万,双方签字付清,今后互不追究。

**案件点评:**根据《消费者权益保护法》第五十三条规定,经营者以预收款方式未按照约定提供商品或者服务的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。

**案例2:美容院“人去楼空”,引起预付卡消费群体性纠纷**

去年7月27日开始,台州市椒江区消保委陆续接到消费者投诉,称在某美容美发店办理了预付卡,但该店突然关门停业,老板失联,投诉人请消保委帮忙协调退还卡内余额。到8月8日,上述投诉人增至239人,涉及金额130万余元。

后在椒江区委、区公安部门的大力支持下,消保委了解到被投诉人因投资失败资金严重短缺,无力偿还消

**案例点评:**冯女士办理的不记名健身卡虽然已经过了卡面表明截止日期,但根据商务部第9号令《单用途商业预付卡管理办法(试行)》第十九条规定:“记名商业预付卡不设有有效期,不记名商业预付卡有效期不少于3年。发卡企业或售卡企业对超过有效期尚有资金余额的不记名卡应提供激活、换卡等配套服务。”且该《办法》第十八条规定:“单张记名卡限额不得超过5000元,单张不记名卡限额不得超过1000元。”

#### 预付式消费为何纠纷频发?

预付式消费为何纠纷频发?记者就此咨询了省消保委:由于消费者享受到了折扣,而商家也达到了促销的目的,总体上看,这样的模式对消费者和经营者是双赢的,也是预付式消费快速兴起的主要原因。然而由于相关法律法规不健全,相关部门监管不到位,以及部分经营者不够诚信等原因,预付式消费需消费者承担预期不确定等较大的风险成本。如果经营者经营状况出现问题,那就很容易产生各种消费纠纷。

记者了解到,目前我国关于预付卡消费风险防范的法律法规尚不完善,商务部《单用途商业预付卡管理办法(试行)》规定对于发卡主体实行申报备

案,对服务进行规范管理,加强资金监管。但该《办法》的规范力度有限,主要针对企业在我国开展单用途商业预付卡业务的情况进行监督和管理。近年来,出现预付卡纠纷较多的个体工商户等小型商家的发卡行为难以受该办法的有效规制,并且对于商业预付卡中的许多具体问题并未予以明确,为以后经营者侵犯消费者合法权益埋下了隐患。消费纠纷发生后,消保委只能套用《消费者权益保护法》和《合同法》等法律进行处理,投诉人避而不见,调解难度较大。

值得一提的是,为了破解预付式消费领域纠纷,宁波市海曙区消保委曾牵头在全国率先试水“互联网+单用途商业预付卡”履约保证保险。试点先期在海曙区美发、健身、母婴用品等与市民日常生活住行联系紧密的行业开展。一旦投保的企业申请破产且被依法裁定、被依法吊销营业执照、因经营管理不善倒闭,企业拒绝履行或无法履行义务,且未能退还卡内预收的资金余额时,持卡消费者可凭电子保单到保险公司索赔全部卡内余额。

#### 消协提示:消费者需主动防范,积极维权

消费者如何避免预付式消费的潜在风险呢?在3月初,中国消费

者协会发布的《预付式消费调查体验报告》中,曾提出如下建议:消费者可从企业信用、合同内容、投入风险、信息备份和积极维权等方面主动防范此类问题。

首先,办理各类预付卡时,消费者应了解清楚经营者的市场信誉和经营状况,尽量选择规模较大、证照齐全、市场信誉好、经营状态佳的企业,千万不可因某商家优惠幅度较大而忽视了潜在的风险。

第二,消费者在签订合同前,应认真阅读有关会员细则、服务合同等格式文本,详细了解自己的权利和义务,特别要注意其中的限制性规定,不要被经营者的各种优惠条件所迷惑;

第三,消费者要尽量避免一次投入过高,承担过大风险;

第四,在消费过程中,消费者应注意保留章程、协议、发票等相关证据,发现问题及时向当地消费者协会投诉,或向有关行政主管部门申诉;

第五,消费者应对一些金额大的消费卡做好备份,即每次消费完毕后让商家签字确认,以防卡内余额缺失;

第六,消费者在消费卡使用过程中,一旦发现商家存在非法吸储、携款潜逃等恶意侵权迹象的,应及时向公安机关报案,积极维护自身的权益,也帮助其他消费者减少损失。

## 预付卡陷阱不能止于一声提醒

■阮向民

“一半是馅饼,一半是陷阱”,预付式消费置身“仙魔两界”。又一个“3·15”到来的时候,一个个案例“说起来都是泪”。

省消保委发布的信息显示,预付式消费投诉正进入一个“井喷期”,尤以美容、健身等服务领域为甚。投诉的内容也五花八门,有店家不辞而别人去楼空的,有霸王条款服务缩水的,也有消费逾期不退余额的。一句话,消费者被预付卡绑架了。这些林林总总的案例,皆因当初双方合同约定的简单粗放而莫衷一是,消费调解时也常常遭遇种种瓶颈而难题接踵,甚至有时

候消费者不得不与店家对簿公堂,直至身心俱疲。

这些年来,包括消保委在内的官方部门,面对事后有可能纠缠不清的预付式消费,一直提醒消费者要理性,要慎重。不为高折扣所诱惑,不为眼前小利而心动,也一直教诲消费者在预付消费前要查这样那样的证书,验这样那样的资质,签这样那样的合同……

一番话听下来,不禁感叹:这是个多么复杂的系统工程啊。居家过日子,控制生活成本是理所当然的,花钱大手大脚才是应该摒弃的,预付式消费享受折扣待遇,怎么就成了贪图眼前利益,或者经不起诱惑了呢?再来说说查

证书、验资质,有关部门给出的查验项目包括营业执照、经营情况、信用情况、预付卡发放有无备案……如此折腾,店家能答应吗?好吧,就算店家配合,这些证照对于普通消费者而言也如雾里看花,没有一双慧眼难辨真伪。至于签一个万无一失的合同,那是把消费者都当作法律工作者了。

于是,不免在想,要是有关部门事先帮消费者把这些关都给好了,把篱笆都扎紧了,又哪来事后那一大堆剪不断理还乱的烦恼。

其实,早在2012年11月,商务部《单用途商业预付卡管理办法(试行)》就已经出台,《办法》规定,各发行单用途预付卡的经营单位

需要到商务主管部门进行备案并建立企业资金存管制度。然而,《办法》颁布4年多来,一方面制度的执行力如同预付卡一样被打大大的折扣;另一方面,《办法》与身俱来的诸如管理范围、行业认定等方面的缺口,一直没有进一步的细则填补和完善,如健身等一些新兴服务类项目当初就未被列入其中,导致许多具体案例在调处时处于无章可循的尴尬。

预付卡陷阱不能止于一声提醒,尤其是在预付式消费投诉已然成为“3·15”话题的常客这样一种背景之下,光靠消费者的审慎、理性显然是远远不够的,把制度挺在前面,才能让消费者远离陷阱。

## 一掷万元带来的整容噩梦……

记者孟万成报道 爱美之心,人皆有之。在当下,整容日益成为一些人追求美丽的方式。然而,整容风险“猛于虎”,后果叵测。台州市天台县的女叶女士向记者反映:去年10月份,她在临海市仁和医院整形美容外科做了整容手术后,一直感到头痛,迫于无奈,又在另外一家医院取掉了注射物。叶女士怀疑:医院给她注入了不明物质。日前,叶女士向本报记者求助,希望能主持公道。

**叶女士:花了2.2万元整容,结果头痛欲裂**

2016年10月14日,在朋友的介绍下,叶女士在临海仁和医院整形美容外科做了整容手术,并签订了手术知情同意书。其整容手术包括骨膜贴片丰鼻术、改善下巴和切开重睑术。叶女士回忆说,当天两位医生分别对她的鼻子和下巴进行了注射。

叶女士告诉记者,手术费用总共花费了2.2万元。整容手术后,头痛一直伴随自己,半夜睡觉都受到影响。之后她到省人民医院做了检查,结果显示:颈部和鼻背均可触及坚硬质地的注射

物,分布不均匀。“太痛苦了,大概有半个月,吃饭嘴巴都张不开,只能用吸管调羹吃稀饭。”

去年11月11日,叶女士去椒江医院取出了脸上部分的注射物。目前,叶女士的鼻子和下巴还有局部硬块,脸上也有注射时留下的针孔印记。叶女士说,第二次注射物取出手术要等到数月后做。但现在她感到痛苦不堪,“我不敢出门,有时候想想实在气不过,为什么会这样子,我花钱是为了美。”叶女士怀疑医院给她注射进鼻子和下巴的物质成分:“我怀疑是人工骨粉,好多专家都说,这种东西会一天比一天硬,一年比一年硬,就是这个东西引起的疼痛,难以忍受,头像炸开一样。”

**陈院长:肿胀情况正常,尊重患者权利**

那么,对于叶女士美容手术后出现的问题和相关质疑,涉事医院又是如何解释的呢?

临海市仁和医院美容科相关医生否认手术失败只承认“不够完美”。该院院长陈丽华在接受记者采访时表示:整形注射物并不会导致头痛,恢复期后,叶女士的情况能够改善。“我们前后

有对比照片,她不红,也不肿。过了恢复期就没事了,做过这个东西,有肿胀也是正常的。”

对于叶女士所说的注射物究竟是不是“人工骨粉”的问题,陈院长向记者做出了解答:“我们用的这个是国家允许的自固化人工钙骨,在临床上,口碑特别好。它就是用于骨缺损的,而叶女士鼻子的缺陷就是骨缺损。”

此外,陈院长还告诉记者:叶女士向相关部门投诉后,药监部门和卫生部门都对此事进行了调查。医院会尊重叶女士的权利,“如果她下一步选择用法律途径来维护自己的权利,我们会配合她。”

就此事件,记者采访了相关部门。据临海市卫计局医政科周科长回复称:因为此事涉及注射物问题,应由药监部门处理。而且注射物由市场监管局药监部门鉴定,不归他们管。所以他们这边并未处理。该市市场监管局钱副局长(兼消协主任)则告知:叶女士没来反映过此事。记者通过114询问后,拨打有关药监部门的电话,但是电话不是没人接就是打不通。

## 浙江省3·15金承诺单位展示

### 浙江康明斯电气有限公司

地址:丽水市缙云县五东工业园区  
电话:0578—3122114

### 义乌市铭庭装饰设计有限公司

地址:义乌市望道路126号  
电话:0579—89937000

### 浙江紧水滩生态农业 旅游开发有限公司

(浙江省水然居省级渔业休闲基地)

地址:浙江龙泉市道太乡源口村  
电话:15967255857

### 杭州一璐工程监理咨询有限公司

地址:杭州萧山区新街街道花木城66幢  
电话:0571—82480302

本人骆艳艳不慎遗失香悦郡国际公

寓地下1层(编号0751)的地下停车位(非人防工程范围内标准车位)使用权转让协议原件一份,声明作废。

本公司(杭州鑫满仓科技有限公司,统一社会信用代码为91330109311354738L)不慎遗失由杭州市萧山区市场监督管理局2016年12月13日核发的营业执照正、副本,声明作废。

本公司(杭州萧山所前中特玻璃店,注册号为330181601047836)不慎遗失由杭州市萧山区市场监督管理局2015年10月13日核发的营业执照副本,声明作废。

杭州富阳晶星特种玻璃有限公司不慎遗失财务专用章一枚,声明作废。

富阳市金峰化工有限公司遗失由杭州市富阳区市场监督管理局2006年01月18日核发的注册号为3301832001444的营业执照正、副本,声明作废。

中国体育彩票排列5第17065期开奖公告

开奖日期:2017年3月13日  
本期销售金额:1,370,478元  
本期开奖号码:5 5 2

本期中奖情况			
投注方式	中奖注数	单注奖金	总中奖金合计
一等奖	523张	1,040元	543,520元
二等奖	814张	340元	274,840元
三等奖	0张	170元	0元
合计	1,337张	—	798,360元

本期兑奖截止日期为2017年5月12日,逾期作弃奖处理。

#### 杭州富阳沐杰商贸有限公司

##### 注销清算公告

杭州富阳沐杰商贸有限公司注销清算公告:本公司股东(出资人)已决定解散本公司,请债权人自接到本公司书面通知书之日起三十日内,未接到通知书的自本公告之日起四十五日内,向公司清算组申报债权登记,逾期不申报的视为没有提出要求。

中国体育彩票浙江省20选5第17065期开奖公告

开奖日期:2017年3月13日  
本期销售金额:178,236元  
本期开奖号码:02 03 07 09 11  
本期蓝球号码:03 09 11 02 07

本期中奖情况		
奖级	本期中奖注数	单注奖金
一等奖	2张	18,020元
二等奖	394张	500元
三等奖	6,388张	50元

0.00元奖金滚入下期奖池。

本期兑奖截止日期为2017年5月12日,逾期作弃奖处理。

#### 中国体育彩票排列5第17065期开奖公告

开奖日期:2017年3月13日  
本期全国销售金额:5,925,596元  
本期开奖号码:5 5 3 3 6

本期中奖情况			
奖级	中奖注数	单注奖金	总中奖金合计
一等奖	07张	100,000元	8,700,000元
合计	07张	07张	—

260,107,195.80元奖金滚入下期奖池。

本期兑奖截止日期为2017年5月12日,逾期作弃奖处理。