

社会扫描

# 3次护理,稀里糊涂竟花了9.8万元 “免费体验”怎成消费陷阱?

□记者 周亚彬

平时在街边或者商场,我们经常可以看到有人发放美容体验券、养生券。这不,前阵子石家庄市市民刘女士经不住“免费体验”的诱惑,进店做了几次美容,最后为了办卡竟然稀里糊涂贷款9.8万元!8月13日上午,刘女士向记者详述了自己的这段堵心经历。

## 免费体验变付费 一次花费4万多元

刘女士回忆,7月14日,她在石家庄益友百货西侧的商场等人时,一位小伙子塞给她一张宣传单,并告诉她附近有个免费皮肤检测的活动。耐不住小伙子反复游说,刘女士在该男子的带领下,来到了商场三楼的某美容会所。免费检测皮肤后,会所工作人员向她推荐了店里的产品。在花200元购买了一瓶洗面奶后,店家承诺额外赠送刘女士一次免费面部护理。

7月27日,刘女士再次来到这家美容院。“去了以后,工作人员一边做着护理一边说我的皮肤太差,眼袋大,黑眼圈也特别明显,我就听从她的建议做了护理。那天大概刷了我4万块钱,并且让我签了一个合同,我也没仔细看就直接签了字、按了手印。”

交费之前,刘女士曾表示自己身上所带现金不够,信用卡额度也不够,工作人员建议她使用支付宝的花呗和借呗贷款消费。刘女士表示,自己从没用过支付宝的花呗和借呗功能,于是会所工作人员直接帮刘女士进行了贷款操作,之后刘女士输入指纹完成借款,稀里糊涂就被划走了4万多元。当时,美容院并没有明确告知这4万多元费用具体包含哪些项目和产品,就连当天的消费凭证也是后来刘女士的家人介入此事之后,美容院才提供的。

刘女士的家人了解此事后认为,2次消费近10万元属于欺诈,于是要求美容院退款。对店家提出的这个方案,刘女士表示不能接受,希望商家全额退款并赔偿损失,并向辖区市场监督管理局进行了投诉,该局工作人员也多次进行了调查了解。经过多方调解,最终店家表示愿意从9.8万多元的消费金额中退还刘女士4万元,不过刘女士表示不能接受,会继续进行维权。

## “专家”诊脉忽悠“升级”再去又花6万元

随后不久,刘女士又接到了美容店的电话,说店里来了一位著名的美容老师,让刘女士去看看。

“老师先给我号了一下脉,接着给我揉了揉肚子,说我肠胃已经堵了手指这么长的一截,又说我的肚子里很可能有一个瘤,还说我身体的淋巴全堵了,胸也有问题。”刘女士说。

这次,工作人员告诉刘女士后续护理需要花费6万元左右,刘女士表示没钱后,工作人员建议刘女士使用百度有钱花、360借条、微粒贷

## 美容院:产品已使用 不能全额退款

刘女士表示自己在该美容院只做过3次护理,却花费近10万元,收费显然不合理。面对这一疑问,美容院工作人员向记者出示了刘女士的消费清单。

消费清单显示,已经服务过的项目费用15574元,产品消费共计60448元,两项共计76022元。美容院表示,只能退还没有开封过的产品

等借贷平台进行贷款消费。

“我还在床上做着护理呢,那个工作人员就拿着我的手机和身份证在我手机上下载贷款软件给我贷款了。”刘女士表示,再次消费,对方同样没有告知6万元费用具体包含哪些美容项目和产品。

经过两次美容,刘女士共计消费98948元,该款项已经汇入了美容院的账户。

刘女士的家人了解此事后认为,2次消费近10万元属于欺诈,于是要求美容院退款。

费用,共计2.3万元左右。对店家提出的这个方案,刘女士表示不能接受,希望商家全额退款并赔偿损失,并向辖区市场监督管理局进行了投诉,该局工作人员也多次进行了调查了解。经过多方调解,最终店家表示愿意从9.8万多元的消费金额中退还刘女士4万元,不过刘女士表示不能接受,会继续进行维权。

## 律师说法:商家应履行告知义务

河北三和时代律师事务所赵哲锋律师认为,根据《消费者权益保护法》第二十条规定“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传”。换言之,经营者提供的信息,不仅要保证真实性,还要保证其涵盖了可能影响消费者购买商品或者接受服务的消费意愿的全面信息。消费者和商家之间形成的是一种服务合同关系,商家掌握的专业知识和消费者掌握的专业知识是不对等的,商家要明显高于消费者。所以,按照消费者权益保护法的规定,美容院应该对消费者的消费内容进行明确告知,若商家含糊其辞,很可能造成对消费者的误导,损害消费者的合法权益。

对于类似事件,赵哲锋律师也给出

了建议:首先,消费者在选择服务时一定要提前查看商家的营业执照和相关资质,并且在每次消费后都要保留相关票据。如果认为对方涉嫌欺诈消费,一定要注意留存消费凭证、宣传单及交涉过程中的音频或视频证据;另外,消费前一定要对产品有清楚的了解,对产品名称、价格等信息都要做到心中有数,一旦日后出现纠纷,便于工商部门和物价部门进行调查。



## 小贴士

### 免费体验式推销的“连环套”

- 1、免费体验。目前,不少美容院利用了部分顾客占便宜的心理,通过免费体验的方式吸引顾客入门,推销美容产品。
- 2、极力推销。在顾客享受到免费服务之后,美容院便开始积极推销。一般由一位或多位服务人员反复劝说顾客购买美容卡。不少顾客由于之前免费体验了商家的服务而不便拒绝,在美容院的软磨硬泡中购买了并不需要或并不适合的高价美容产品。
- 3、号称包治百病。在美容过程中,美容院声称该院有家传中医或中外名医指导,能治疗各种疾病。不少顾客信以为真,愈陷愈深。消费者须知,在卫生、工商等部门核准的美容行业经营范围中,是没有治疗疾病等项目的。
- 4、连续推销。以优惠促销、满额减免等多种方式,诱导顾客在没有做完本阶段的美容项目时购买下一阶段的美容产品。

### 使用美容预付卡消费应注意的问题

消费者在使用美容预付卡消费的过程中,应选择服务周期短、预付金额少的预付卡服务,谨慎选择商家推出的服务期限较长的预付卡。购买预付卡时,要与商家签订书面协议,协议中要标明预付卡的功能、使用范围、有效期限、退款条件、违约责任等细节。遇到约定不清或不公平、不合理条款时应及时提出质疑,不要轻率签字。同时,妥善保管消费合同、收款票据等凭证,每次使用预付卡后要及时核对卡内余额,防止余额被吞或盗用。

## 长城融媒

### 最新抽检结果发布 你吃过这些不合格食品吗?

近期,省食药监局组织抽检饼干、餐饮食品、炒货食品及坚果制品、淀粉及淀粉制品等24类食品217批次样品,抽样检验项目合格样品215批次,不合格样品2批次。公众发现食品安全违法行为,请拨打投诉举报电话“12331”进行举报。



扫描二维码  
上网查看详情

## 短新闻

### 中国崖柏收藏家藏品展 8月18日亮相石家庄美术馆

本报讯(记者张帆)包括崖柏根雕展览、《崖柏圈》新书发布会、笔会等环节的“中国崖柏收藏家藏品展”,8月18日上午将在石家庄美术馆精彩亮相。

本次展览由河北收藏家协会主办、根雕专业委员会承办,设主会场和分会场,分别设在石家庄美术馆和古韵文化广场年年榆古典家具会馆。其中,主会场共汇聚了来自全国的100件崖柏根雕精品;分会场将有众多小精品亮相;《崖柏圈》新书发布会将在开幕当天晚宴时举行;8月19日的拍卖会设在太行国宾馆一楼长城厅,届时,近百件拍品将悉数亮相。

同期,石家庄美术馆举办的“徐悲鸿与他的时代”画展,徐悲鸿、张大干、黄胄、齐白石、李苦禅、李可染等大师的100多幅作品将与来自全国崖柏界收藏家的藏品一同展出。

## 图说



8月14日,省第十五届运动会青少年组赛艇、皮划艇比赛落下帷幕,石家庄代表队揽获34金、32银、31铜,占据奖牌榜第一位。 陈博 摄



8月12日,农历七月初二,广平县北平苑小区一居民展示送给外甥女的面羊。在冀南一带的农村里,至今还保留着农历七月初二、初三“送羊”的传统民俗,旨在教育孩子孝敬母亲,效仿羔羊跪乳,报答母亲养育之恩。 程学虎 蒿琛琛 摄

## 平凡人 有不凡事

# “看着黄土高坡的娃们,我舍不得走”

——保定90后小伙儿邱超的三年支教岁月

□通讯员 郅志永 记者 李良春

距保定千里之外的陕西省佳县属于典型的黄土高原丘陵沟壑地貌,保定90后小伙儿邱超就在这里的程家沟希望小学支教已近三年。

邱超说,毕业后去支教是他大学时就定下的目标。

2016年3月,邱超辞去了在北京朝阳区公安消防支队的稳定工作,一头扎进国家扶贫工作重点县——陕西省榆林市佳

县。当年的3月5日,邱超来到佳县王家砭镇程家沟希望小学,开始了新的生活。

邱超说,当时就想先看看,设立的目标仅是干一年,没想到,光学校吃饭这一项,就差点让他打了“退堂鼓”。

“这里一天吃两顿饭,中午、晚上各一顿。每顿饭都是土豆。”邱超称,在最初支教的日子里,每周有三天拉肚子三天便秘。即

便如此,他还是选择留了下来。

“娃娃们特别懂事,经常牵着我的手问东问西,热情得让我难以割舍。我是从农村出来的,知道村里孩子上学不容易,看到娃娃们努力求知,我更舍不得走。”

程家沟希望小学有学生343名,其中留守儿童257名。邱超来到学校后,首先把目光放在贫困留守儿童身上。邱超说,由于

这些孩子缺乏父母情感上的关心和价值观上的引导,有些就会表现得内向、封闭,甚至冷漠。为了深入了解这些留守儿童的状况,邱超走访了全校50多户特困留守儿童家庭。经过一段时间的准备,在佳县国际计划办的帮助下,程家沟希望小学“留守儿童之家”于2016年4月底成立,内有6台电脑和1部电话。

“有智能手机的留守儿童家

长,每天下午放学后,娃娃们就可以用电脑跟他们视频通话。此外,我专门办了一张电话卡,让那些家长没有智能手机的娃娃们可以跟父母电话联系。”邱超称,“留守儿童之家”的话费都是他自己出,一个月100多元。

三年,一千多个日夜,邱超用自己的行动帮助贫困学子圆梦求学梦,为留守儿童搭建亲情屋。这是支教之路,更是奉献之路。



# 七夕为爱放价 低价享不停

## 全场商品3折起,还有更多大礼等你来拿

立即抢购



扫码抢购