

## ▶ 3·15关注

## 美容市场亟待“整容”

## • 编者按 •

爱美之心，人皆有之。随着生活水平的提高、技术手段的进步，人们想变得越来越美。由此，也带来了美容市场的快速发展和供需繁荣。然而，在医美行业规模快速扩张的同时，一些美容院为了谋取更高的利润，一项美容项目的价格动辄就是几万元起步，有的更是高达十几万元甚至几十万元。非法行医、虚假宣传、假货频现、价格欺诈等问题也逐渐显现。

# 美容虽然好 陷阱可不少

## 消费需谨慎 维权不容易

■ 本报记者 房志勇 黄萱

记者从市市场监管委、市卫健委等多部门接到的市民投诉看，我市美容业市场存在多种经营套路。

## 案例分析

## 充值卡退费难

日前，家住南京路附近的崔先生在一家美容店先后充值20多万元做美容养生，其中包括细胞培植、疏通任督二脉等神奇项目。“您就选这几项美容项目吧，保证您精神焕发，和小伙子一样。”据崔先生讲，当时该美容院工作人员信誓旦旦向他保证有疗效。可是做了一段时间后，自己感觉毫无效果，但是美容院认为是崔先生来的频次不够，双方就服务效果产生了较大的争议。崔先生认为该美容推销时存在夸大疗效行为，于是向法院起诉要求解除服务合同，索要剩余储值金额。而该美容院则认为，崔先生作为成年人，应对自己的消费行为负责，因此不同意解除合同。

法律人士认为，崔先生的充值行为属于预付消费，双方属服务合同，其享有随时解除合同的权利。

## 不签合同留隐患

市民韩女士日前向本报热线反映，其通过朋友介绍，在我市某美容院办理美容卡一张，储值十几万元，并未签署相关合同，而是给了大量的消费抵用券。每次美容后只是收取其中的消费券，冲抵相关美容项目，但从未将消费明细与韩女士核对过。“当时我想都是朋友介绍的商家，对方不给合同就不给吧，消费明细肯定是商家自己记着了，我也没多问。”直到近日，该美容院换了新经营人，以消费券即将过期为名，要求韩女士续费充值时，她才觉得不对劲。“我手里还有好几千的美容券没有消费完，为什么让我再持续充值，按照这个续费方式，我到一百岁也用不完啊。”双方产生分歧后，韩女士才发现自己维权存在取证难的情况。

相关法律人士告诉记者，现实生活中，像韩女士这样缴费充值后，未签署相关服务合同的情况大有人在，给当事人事后维权造成较大障碍。“为了个人利益，缴费同时一定要签署相关合同。”最终执法人员通过刷卡记录查证，韩女士在该美容院有真实消费行为。该美容院没有尽到消费明示，造成双方争议。“虽然没有签署合同，但是商家给予韩女士的美容券以及消费记录，可以证明双方存在合同关系。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》相关规定，经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款。”

## 宣传疗效肆意夸大

2021年10月至2022年9月期间，我市河西区某医疗美容有限责任公司在其微信视频号中，发布该公司经营使用的“黄金微针”“半岛超声炮”“黄金热拉提”等医疗器械及医美服务广告，引起了相关执法部门的注意。执法人员调查取证后发现，该公司发布上述广告均未取得医疗广告审查证明。“医疗服务领域事关消费者的人身健康，为防止医疗机构发布虚假广告，欺骗、误导广大消费者，规范医疗机构的执业行为，医疗机构发布医疗广告，应当在发布前申请医疗广告审查。”我市市场监管局执法人员告诉记者，“该公司未经审查发布上述医疗广告，在广告中可能出现误导消费者的相关内容，使消费者对于该公司的医疗服务及医疗器械的治疗效果产生错误的认知。”

针对该机构没取得广告审查证明这一情况，相关职能部门依法对该公司的违法行为处以罚款10万元的行政处罚。

# 消费者维权有了新路径

## ODR在线争议解决机制 大大缩短处理时长

■ 本报记者 黄萱

ODR即在线争议解决机制，指在辖区市场监管部门指导下，由ODR企业主动与消费者联系，实现消费纠纷快速和解的机制。加入ODR的企业即被称为ODR企业。

消费者购买商品后，商家承诺送的东西却迟迟未到。商家一再拖延，消费者十分恼火。经线上解决消费者纠纷企业ODR投诉工作人员的介入，几日后商家兑现承诺。

从2022年1月2日开始，截至2023年3月15日，我市12345投诉平台共受理有关医美方面的相关问题300余个，存在以下几个具有明显诱骗消费者的行为，以此提醒广大市民理性消费，切勿盲目跟风。

## 虚假优惠骗人掏钱

2022年7月，执法人员接到我市某眼科医院存在价格欺诈情况的举报后，在现场检查时，发现该医院发布“直减6000元”“优惠6000元”的价格信息，但是并没有标明被比较前的价格信息。“通过后续调查，我们发现该医院无法提供被比较的原价实际‘直减6000元’或‘优惠6000元’的证明材料。据此，我们判定该医院存在虚构原价并标注虚假优惠折价的行为。”市市场监管局执法人员告诉记者，当消费者看到“直减6000元”“优惠6000元”等标注的价格优惠后，极易因优惠价格较大而产生关注心理和消费行为。“然而，该眼科医院的服务项目，其实际价格并不符合消费者的消费认识，损害了消费者的合法权益。”

针对这家医疗机构存在的价格虚假折扣行为，执法人员依法对其处以罚款9万元的行政处罚。“消费者在花钱购买服务时，往往会因为商家给出的优惠幅度比较大而形成冲动消费，购买服务时尽量做到多方比较，不要看优惠力度而轻易掏钱。”执法人员在此提醒消费者理性消费。

## 写字楼内无证美容

“这家护肤工作室说可以做嫩肤项目，但是室内没看到挂着证。”和平区卫生计生综合监督所根据群众投诉线索，对和平区某写字楼内一美容护肤工作室进行突击检查，“你们请出示一下《医疗机构执业许可证》。”面对执法人员的询问，经营人承认并未取得相关证件。“无证开展光子嫩肤等医疗美容服务，你们的行为已经违反了《中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法》的相关规定。”该监督所工作人员依法对当事人进行行政处罚，没收涉案相关医疗器械，处罚没款总计101760元。

“为何定性他们这种行为是非法行医呢。因为医疗美容是指运用手术、药物、医疗器械以及其他具有创伤性或者侵入性的医学技术方法对人的容貌和人体各部位形态进行的修复与再塑。根据相关规定，激光治疗、强脉冲光治疗等均属于医疗美容行为，较常见的如激光除皱、激光脱毛等。因此，开展医疗美容的场所必须取得《医疗机构执业许可证》，从业人员需经卫生行政部门核定并办理执业注册手续方可从事医疗美容服务。”执法人员告诉记者。

## 刷单增好评 蒙你没商量

“我根据大众点评的评价找到这家美容院，进行美容服务。然而在做了几次美容服务后，发现该美容院的客流状况远远低于其在电商平台的评价数量。”消费者黄女士在网络购物平台消费时，习惯了查看其他消费者对商品的评论以及对商家的评价。接到黄女士反应后，2022年11月，执法人员对某医疗美容门诊进行了检查。“我们发现该门诊的经营资料中涉及评价内容的模板若干份，通过核对对该美容院的大众点评页面的评价内容，找到了该美容院存在刷单炒信的账户信息。”执法人员告诉记者，由于电商平台的背书，这种情况近年来持续上升。“该美容院为增加其商品销量及好评数量，提升店铺曝光量、美誉度及营业额，通过网络平台‘刷单炒信’虚构交易2笔。”

执法人员通过多方调查，确定其存在“刷单炒信”、操纵评论、虚构交易等行为，会严重扭曲市场信号，干扰了消费者对商品真实情况的正确认知，让消费者承受了经济损失。依据《中华人民共和国反不正当竞争法》的相关规定，责令当事人停止违法行为并改正，最终对其行为处以罚款5万元。

行业规模快速扩张的同时，一些美容院为了谋取更高的利润，一项美容项目的价格动辄就是几万元起步，有的更是高达十几万元甚至几十万元。非法行医、虚假宣传、假货频现、价格欺诈等问题也逐渐显现。

本期3·15专题，报道医美纠纷、曝光存在问题的同时，也想给广大消费者提个醒，在追求美丽的路程上，要理性消费，因为伴随冲动消费而来的，往往是身心的伤害和维权的艰难。



漫画 王宇

## 780余年历史 2004年非遗 美容院涉嫌虚假宣传 罚20万元

■ 本报记者 赵煜

## ▼读者来信

天津日报：

2022年2月26日，我在北辰区都旺新城一家美容院做美容，经店长介绍和看其朋友圈宣传，做了名为“春德堂”的项目。商家宣称，这个项目主要用于亚健康的调理，可以修复身体的五脏六腑。产品被列为“非物质文化遗产”，是第28代传承人传承了780余年的宫廷秘方。

我和我老公身体都不太好，尤其是心脏，听到这个项目对心脏有调节修复作用，加之我在这个店已经做了12年的美容，店长又是我以前的美容师，出于信任，就办理了这个项目，总共消费147600元。做美容时，发现所谓的宫廷秘方，其实就是用醋泡药包，放在身上和头上，味道刺鼻难闻。在做到三四次的时候，我老公就出现心脏不舒服的问题，我立即咨询美容院工作人员，得到答复称这是正常反应，而且反应大说明疗效大，叫我们不用担心。去年四月，我老公心脏实在太难受，就去医院检查，大夫当时要我老公立刻住院，并安排做了心脏支架手术。我十分生气，立即向市场监管部门举报，认为这家美容院存在虚假宣传坑害消费者的问题。

读者 张女士

## ▼记者调查

北辰区市场监管局：  
对虚假宣传重拳出击

北辰区市场监管局执法人员到纳入新美容院调查，在现场除了找到举报人的消费记录外，还发现该店店长在

微信朋友圈发布的宣传信息，“春德堂调理健康，同时启动五脏六腑功能，消炎止痛，软化结节……”“2004年被列为非物质文化遗产”“传承780余年的祖传宫廷秘方药”。

执法人员向春德堂属地河南洛阳市市场监管局发出协查通告，得到回函称，河南春德堂医药科技有限公司对“780余年历史”宣传一事不知情。另外，“春德堂通络散制备工艺”是2020年被列为非物质文化遗产的，与该美容机构宣传的2004年不符。根据调查结果，市场监管局确认纳入新美容院涉嫌虚假商业宣传。“对于消炎止痛，软化结节等宣传，美容院也无法提供宣传内容的证明材料或依据。按照规定，消炎止痛等药用功效只用于药品宣传，而美容院使用的产品是保健品。所有这些，均属于较为严重误导消费者情节。”执法人员说。

“依据《中华人民共和国反不正当竞争法》规定，已经责令涉事美容院改正违法行为，由于是初次违法，在教育的同时处最低罚款20万元。”

## 美容院：已经申请行政复议

3月11日，记者来到位于都旺新城底商的纳新美容院，一位工作人员称，美容院负责人姓戴，正在外地出差，具体情况需要记者与戴女士直接联系。

戴女士在电话中一再强调，美容院只是经销商，销售的产品本身不是三无产品，很多宣传材料都是厂家提供的，自己只是根据厂家提供的资料进行宣传。因此对于市场监管部门的处罚，美容院并不接受，“我们也请了律师，现在已经申请行政复议。”

北辰区市场监管局工作人员说，申请行政复议是当事人的权利，但即便只是经销商，也要对自己销售的商品负责，更应对客户负责。

该建材公司所在的商场正是ODR企业，经商场工作人员协调，商家终于兑现承诺。李女士于日前至商家领取了赠送的床垫。

消费者在日常生活中与经营者发生消费争议，如涉及市场监管部门管辖范围，可登录全国12315平台进行投诉，如被诉主体属于ODR企业，12315平台会主动提示，消费者直接选择由ODR企业处理消费纠纷即可。按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第六条：“鼓励消费者通过在线消费纠纷解决机制、消费维权绿色通道、第三方争议解决机制等方式与经营者协商解决消费者权益争议。李女士选择了第三方争议解决机制的方式，通过ODR企业与经营者协商的方式，通过ODR企业与经营者协商。”

市政府办公厅、天津12345政务服务便民热线、津云新媒体(民声零距离)栏目与天津日报社会部合办

## 天津帮办

帮办热线 23602777

http://ms.enorth.com.cn/zmlj/

## 盲盒“问题商品”也得退

■ 本报记者 韩爱青

高销量的盲盒带来不少消费问题，其中最集中的就是盲盒的“不支持七天无理由退货”是否适用所有情况，商品本身存在瑕疵是否也能退换呢？

日前，消费者陈先生在泡泡玛特微信小程序购买了8个盲盒商品，花费552元，拆开后发现商品有一些小划痕，于是向商家提出退货或者换货的申请，“泡泡玛特客服说，我购买的商品为盲盒，不支持七日无理由退货，并且这个商品没库存了，没办法换货，因为盲盒产品工艺问题也不支持维修，只可以为我补偿一张优惠券。”陈先生认为泡泡玛特侵害了自己的合法权益，于是投诉至中新天津生态城市场监督管理局。工作人员对陈先生所诉商品的性质和售后规则进行了研究，认定泡泡玛特不退不换不修的行为侵害了消费者的合法权益，经调解，泡泡玛特公司为陈先生退款。

消费者张女士日前在泡泡玛特微信小程序购买MEGA珍藏系列1000%SPACE MOLLY糖豆商品，花费4999元，拆开后发现商品外表上有一些黑色点点，认为商品存在瑕疵，她申请退货。但是，客服人员同样以“不支持七天无理由退货”为由，只承诺换货或者补偿优惠券，“我买的不是盲盒商品，就是一个普通的玩具。图片上是什么样子，收到的商品就是什么样子。既然是商品本身就存在质量问题，为什么不能退货呢？”张女士无奈之下，将此事投诉至中新天津生态城市场局。工作人员调查后，确定张女士所购商品应适用《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》的相关规定。泡泡玛特混淆了盲盒与“明盒”普通商品对七天无理由退换货的适用，侵害了消费者的合法权益，经调解，泡泡玛特公司为张女士退款。

记者从泡泡玛特天津公司注册地中新天津生态城市场局了解到，从2020年10月开始，有关泡泡玛特商品的投诉数量开始增多，2021年该局接到相关消费者投诉17000多件，2022全年约为1300多件，今年至今已经接到1361件。消费者投诉的焦点问题为：商品存在瑕疵，泡泡玛特却以盲盒产品不支持七天无理由退货为由拒绝退货诉求；以没有库存为由，拒绝为消费者换货；混淆盲盒商品和普通商品的售后处理规则。对此，工作人员表示，按照《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》的相关规定，盲盒产品不适用该规则，但并不是说所有情况都不适用，如果商品本身存在问题，那么商家就应该为消费者换货，如果没有库存，则应该支持退货退款。

## 市场监管查假酒

■ 本报记者 黄萱

成本几十块钱，售价几百元钱，假酒的高利润诱惑着无良厂商铤而走险。日前，记者跟随南开区市场监管综合行政执法支队上街打假，在商标权利人的配合下查获了一批侵权白酒。

3月13日下午2点30分，执法人员来到凌宾路上一家烟酒店。这家烟酒店以售卖白酒为主，店主30岁出头。执法人员将店内货架上的酒挨个查了一遍，并没有发现问题。“这门里是储藏室吗？”货架旁一扇白色的门引起了执法人员的注意，门内是一间储物室，还有个二层阁楼，执法人员在角落里发现了一箱拆开的剑南春，商标权利人从酒盒外观上发现了问题，酒盒上固定的铆钉有被撬开过的痕迹，拆开后发现酒瓶上的酒标系伪造。“这属于比较隐蔽的售假。酒盒为真，瓶装酒为假。”

下午4点左右，执法人员又在芥园西道上的一家烟酒店里发现了假酒。这是一间十几平方米的烟酒店，角落里存放着三箱剑南春和一箱海之蓝，店家称这些酒是2019年的生产日期，在他接手店铺时就已经放在那里了，“我也不知道这是假酒。”商标权利人鉴定后发现，这4箱酒均为假酒，“这几箱酒外包装箱上的酒标为假冒，生产日期的印刷方式也不正确，甚至连酒盒、酒瓶全都是伪造的。”执法人员介绍，经营假酒，利润很高，一箱六瓶装假酒进货价大约为200元，卖价却高达2000多元。

此次行动，查获的海之蓝、剑南春等白酒的标签颜色、批号、外包装均不符合正规产品的特征，但与正品十分相似，一般消费者难以区分。执法人员依法对涉嫌侵犯商标专用权的白酒进行扣押，并责令当事人立即停止侵权行为并对涉案商户进行立案调查。目前案件还在进一步调查过程中。

## 津产散热器退货

■ 本报记者 韩爱青

沈阳一位消费者购买了天津厂家生产的散热器，使用中出现问题，他拨打12345热线反映问题后，宁河区市场监管管理局立即介入处理，成功帮助消费者解决了问题。

今年2月10日，消费者张先生在沈阳经销商处购买了三组由天津市京诺狮王金属制品有限公司生产的散热器，使用几天后其中一组散热器表面出现沙眼，“这样容易造成漏水及其他物品损失，我联系经销商，要求更换暖气片并赔偿安装费用。经销商说，厂家不认可散热器有质量问题，拒绝给我更换。”

接到张先生投诉后，宁河区市场监管管理局工作人员立即联系了厂家，但负责人表示近期并未接到关于散热器质量问题的反映。经过调查，沈阳经销商并未向厂家反馈相关情况，“我们要求公司负责人第一时间联系经销商，去张先生家核实情况。了解到散热器上出现的并非沙眼，是由于表面附着的杂质颗粒在喷涂后脱落，涂料缺失暴露出内部管件颜色形成的，不影响散热器使用。”但张先生认为脱漆部位长期使用会有漏水的隐患，厂家为消除消费者的顾虑，委托经销商办理退货，并上门免费拆除散热器，张先生对处理结果表示满意。