

## 美容健身頑疾難除！廣東消委會發佈專項分析和消費提示

30-04-2021 廣東消委會

隨著生活水準的提高，美容健身消費需求日益旺盛，相關消費糾紛也隨之增長，廣東省消委會發佈專項分析和消費提示，教你規避美容健身陷阱！

2021 年一季度，廣東消委會系統共受理美容健身服務行業投訴共 4584 件。主要問題有：

### 1· 虛假宣傳，低價體驗變高額消費

商家在宣傳單上宣稱是低價或免費體驗專案，在體驗過程中以消費者情況特殊為由（如在美容服務中稱消費者皮膚需要補水、調理、祛痘、美白、嫩膚等），多人、多次向消費者推銷各類服務卡或直接給消費者使用各類產品，在體驗後收取高額費用。消費者如果拒絕，就有可能會遇到威脅恐嚇或被拖住不能離開門店的情況，最終導致消費者只能“被消費”，商家原來宣稱的免費或低價體驗變成了高額消費。

### 2· 隱瞞真實情況，誘騙進行消費貸

面對商家推薦的高價產品和服務，消費者大多以消費不起或者現金不夠等理由推託。商家則抓緊時機推薦網貸公司，並刻意隱瞞消費貸真相，告訴消費者是分期付款、預存優惠等，有的甚至拿著消費者的手機和身份證直接操作，消費者在不明不白中被辦理了貸款，以致要承擔高額的利息和手續費。

### 3· 倒閉跑路頻頻發生，消費維權困難重重

近年來美容健身類商家倒閉情況時有發生，部分經營者是因經營不善等原因導致資金鏈斷裂，部分則是利用預付式消費模式進行變相融資、集資、詐騙，在收取巨額預付資金後惡意攜款逃逸，導致消費者無法享有消費權利，還要繼續償還貸款，蒙受雙重損失。有些經營者雖然將客戶轉到其他門店，或將顧客轉給新的承租者，但新的經營者拒絕兌現原有的優惠承諾，或者限制使用本店的部分服務專案，使消費者的利益仍然遭受損失。

### 4· 怠於履行告知義務，霸王條款呈常態

經營者提供格式合同時，未依法對合同中與消費者有重大利害關係的內容進行說明提醒，甚至單方設置“只能轉讓不能退卡”“一經售出，概不退還”“本公司擁有最終解釋權”“本卡使用年限至 XX 年止”等侵害消費者權利的霸王條款。消費者因工作調動或身體原因要求對方退款時便會遭到各種刁難。

## 01 美容健身為何成投訴熱點？

- 一是美容健身服務行業發展快、需求多，消費量不斷提升；
- 二是行業普遍採用預付式消費模式，消費鏈條長，不確定因素多；
- 三是服務行業普遍缺乏標準，責任難界定，美容健身服務這方面矛盾更突出；
- 四是行業自律性不夠，經營整體誠信度有待提高；
- 五是美容健身服務監管缺乏針對性有效性，監管力度不足，監管效能需要提升。

## 02 省消委會從三方面提出建議

為促進行業健康發展，加強消費者權益保護，構建良好消費生態，省消委會提出以下建議：

### 1· 創新監管方式

- 一是強化信用監管。實施“黑名單”制度，對失信經營者進行經營限制。同時，向社會公佈經營者信用等級和違法違規記錄，以公開促規範，以公開作引導，防範侵權事件發生。
- 二是引入第三方監管。對於採用預付式消費的商家，引入第三方機構對預付式款項進行存管，保證資金安全。
- 三是探索先行賠付。經營者向監管部門或指定機構交付保證金，若發生侵權行為可用保證金進行先行賠付。
- 四是推動共治共管。推動監管部門、行業協會、社會組織、企業等各界力量聯動協作，形成合作，加強對美容健身服務亂象整治和行業監管監督。

### 2· 加強宣傳教育

針對美容健身服務行業問題的普遍性，建議各有關部門通過網路、電視、報刊等新聞媒體曝光、點評典型案例，發佈消費警示、提示，開展消費教育活動，幫助消費者增強風險意識和自我保護的能力。另一方面加強誠信興商宣傳，推廣放心消費承諾，提升商家誠實守信意識，營造商家和消費者“雙贏”良好消費氛圍。

### 3· 引入“後悔權”制度

針對美容健身的很多消費糾紛主要癥結在於預付式消費，建議引入消費“後悔權”制度，讓消費者付款後有一段實際瞭解商品和服務的過程，賦予其在合理期限內擁有後悔的權利，同意其退款退貨。

為幫助消費者規避消費風險，引導正確安全消費，廣東省消委會特別作出以下提示：

#### 1· 多比較，慎選擇

消費者要瞭解企業或經營店的經營規模、市場口碑和社會信譽。辦卡前，最好親身體驗下真實服務，滿意才辦理。對於規模小的美容美髮店、健身場所，還有新開張的企業，不要選擇預付消費項目，提防因經營不善而轉手和倒閉跑路的風險。

#### 2· 量力而行，理性辦卡

要從自己的實際需要出發，理性綜合評估自己的消費能力，不貪圖便宜，不為誘惑所動，不輕信商家的口頭承諾，不盲目消費，避免選擇預付款數額多、時間過長的服務專案，避免因衝動承擔不必要的風險。

#### 3· 簽訂合同，細化約定

認真閱讀店家訂立的規則，主動要求店家明確預付性消費的使用產品、期限範圍、使用物件、提貨日期等重要條款，以及中途變更、退約等的違約責任，尤其要提防限制性條款。

#### 4· 保存證據，及時維權

在消費過程中，保留好服務細則、協定、發票、錄音錄影、購買的實物等相關證據，如合法權益受到損害，先主動與商家協商，協商不成時及時向當地消委會、行業主管部門或市場監管部門投訴。

### 美容健身服務相關案例案例

**【案例簡介】**2021年1月22日，消費者葉小姐及其朋友到某美容店計劃消費其在支付寶口碑上購買的“小氣泡清潔”服務。到店後，葉小姐兩人被店長及其員工引導作皮膚測試，測試結果分析稱其皮膚狀態不好，需進行皮膚修護。隨後推出諸多優惠套餐，並稱可以將原價4999元的優惠套餐降價1000元優惠給她們，但葉小姐表示拒絕。店長被多次拒接後，稱讓其先做個180元的優惠套餐試試效果。葉小姐同意，並支付了180元做一個皮膚管理專案。

專案結束後，店長再次推銷讓其辦理優惠卡。最終，葉小姐兩人均購買了 3999 元的優惠套餐，費用分三期支付。次日，葉小姐兩人考慮再三，與美容店溝通要求退卡退款。但該店以葉小姐所購買的優惠專案套盒已拆封並標注了葉小姐資訊為由，拒絕退款。無奈葉小姐向廣東省消費者委員會投訴。

**【處理過程及結果】**接訴後，省消委會第一時間與美容店聯繫。美容店工作人員表示，消費者在門店購買的是一個實物產品套盒。該產品在付款之後已寫上消費者名字，無法二次銷售給他人，所以不能退款。對此，省消委會提出質疑，美容店是否有在完全告知消費者的情況下，征得消費者同意才拆封此美容產品套盒。經省消委會的問詢督導，美容店工作人員同意跟消費者協商，在消費者不要套盒的情況下，扣除其一定違約金後退還剩餘費用。最終，美容店扣除 100 元後將剩餘費用返還消費者。

**【案例評析】**根據《消法》第八條規定：“消費者享有知悉其購買、使用的商品或者服務的真實情況的權利。”商家理應在消費者購買套餐前告知其購買套盒的情況，並在徵求消費者意見後，方能處理消費者的商品。本案例中，因雙方各執一詞，但雙方也無法提供實質性證據，故協商調解。

消費者要求合同解除，但無法提供對方合同違約證據，故根據我國最新《民法典》第五百六十六條針對合同解除的法律後果有明確的規定：“……合同因違約解除的，解除權人可以請求違約方承擔違約責任，但是當事人另有約定的除外……”。消費者同意承擔一定的違約費用後，買賣雙方合同解除，門店退還剩餘費用。

**【案例簡介】**消費者陳女士在湛江一美髮店辦了一張會員卡，並充值金額 1880 元。2019 年 12 月 13 日、18 日、31 日，陳女士分別在美髮店消費了 3 次，並購買了一些美髮用品，合計消費 288 元，會員卡剩餘金額 1592 元。2020 年 3 月 20 日陳女士到美髮店消費時，發現美髮店已關門停業。陳女士聯繫美髮店經營者，對方表示美髮店股權已轉讓，其本人已不在該店經營。類似陳女士遭遇的共有 100 多位消費者。在與美髮店交涉無果的情況下，100 多位元消費者聯合向湛江市消委會投訴。

**【處理過程及結果】**接訴後，湛江市消委會到美髮店調查，發現已關門停止營業。湛江市消委會及時通知轄區市場監管局，將該店納入異常名錄。2020 年 4 月 13 日，湛江市消委會與在店內清理物品的經營者交涉，經營者表示無法及時退還餘款。對此，湛江市消委會決定派出工作人員公益代理消費者訴訟。涉及陳女士的案件，區人民法院在 2021 年 1 月 23 日作出民事判決：

限美髮店在本判決生效後 10 日內支付 1592 元給陳女士，經營者對上述債務承擔清償責任。案件其餘 100 多位消費者，湛江市消委會正逐一代理訴訟。

**【案例評析】**《民法典》第五百零九條第一款規定：“當事人應當按照約定全面履行自己的義務。”本案中，陳女士在美髮店充值了 1880 元，美髮店應當依約向陳女士提供相應的服務，但美髮店僅向陳女士提供了部分服務便關店停業。據此，可認定美髮店構成違約。《民法典》第五百七十七條規定：“當事人一方不履行合同義務或者履行合同義務不符合約定的，應當承擔繼續履行、採取補救措施或者賠償損失等違約責任。”美髮店無法向陳女士提供相應的服務，應當退還會員卡中的剩餘金額 1592 元，美髮店經營者應以個人財產對美髮店的上述債務承擔清償責任。

**【案例簡介】**2021 年 3 月 1 日，消費者袁女士在河源市龍川縣一美容院購買一套價值 500 元左右的化妝品，在使用產品兩天後面部出現過敏的現象，曾向商家反映但未得到有效處理。於是消費者便向河源市龍川縣消費者權益保護委員會（以下簡稱“龍川縣消保委”）進行投訴，請求其幫助維權。

**【調解過程及結果】**龍川縣消保委受理消費者投訴後，立即安排工作人員進行調查瞭解。經過工作人員初步調查，消費者反映情況屬實。消保委工作人員組織雙方進行調解，美容院負責人將 500 元退還給消費者，消費者表示對調解結果滿意。

**【案件評析】**根據《消法》第七條規定：“消費者在購買、使用商品和接受服務時享有人身、財產安全不受損害的權利。消費者有權要求經營者提供的商品和服務，符合保障人身、財產安全的要求。”以及《消法》第十八條第一款規定：“經營者應當保證其提供的商品或者服務符合保障人身、財產安全的要求。對可能危及人身、財產安全的商品和服務，應當向消費者作出真實的說明和明確的警示，並說明和標明正確使用商品或者接受服務的方法以及防止危害發生的方法。”本案中，美容院在提供美容產品時沒有盡到保障消費者人身安全的義務，致使消費者在使用美容產品時出現面部過敏，人身安全受到了損害，所以消費者有權要求經營者退款。

**【案例簡介】**消費者孫女士于 2020 年 12 月 13 日在一美容醫院進行面部生物活性骨填充手術，疑因美容醫院填充的生物活性骨材料受污染，造成消費者面部注射部位反復出現發炎腫脹、化膿等症狀。美容醫院對消費者術後出現的這些症狀只是做了簡單處理，即取出注射物和化膿的組織，和輸液消炎。因注射部位出現化膿，故需開放傷口保持引流，導致消費者術前在口腔醫院花了 15000 元定制的隱適美牙套（隱形牙套）也無法佩戴，需要重新定制。

消費者認為是因美容醫院的材料受污染，才導致其術後出現的一系列問題，且這些問題嚴重影響了其正常工作、生活。於是消費者要求美容醫院必須解決其面部反復發炎問題、退還服務費、另再賠償其經濟和精神損害十萬元。但經多次交涉，美容醫院僅同意退還其服務費 39800 元，並補償 5000 元或贈送 2 支玻尿酸。無奈之下，消費者向廣東省消委會投訴。

**【調解過程及結果】**省消委會接訴後第一時間聯繫美容醫院。美容醫院負責人承認消費者術後發生的發炎腫脹等問題，美容院負有一定責任，目前消費者發炎腫脹問題已解決，後續會免費為消費者定期複查。但對於 10 萬元賠償美容醫院無法接受，只能退還所有服務費及額外補償 5000 元，如消費者需誤工費則需提供月收入憑證。對此，消費者回饋發炎腫脹問題未解決，仍堅持 10 萬元賠償訴求。經省消委會多次溝通協調，消費者與美容醫院達成共識，雙方對和解協定中的部分條款進行了修改，美容醫院除退還所有服務費外，還承擔誤工費、隱形牙套更換費用，並作出 5000 元賠償，合計 66800 元。目前，消費者已收到該筆款項，對消委會的協調表示感謝。

**【案例評析】**根據《消法》第七條規定：“消費者在購買、使用商品和接受服務時享有人身、財產安全不受損害的權利。消費者有權要求經營者提供的商品和服務，符合保障人身、財產安全的要求。對可能危及人身、財產安全的商品和服務，應該向消費者作出真實的說明和明確的警示，並說明和標明正確使用商品或者接受服務的方法以及防止危害發生的方法。”以及《消法》第十一條規定：“消費者因購買、使用商品或者接受服務受到人身、財產損害的，享有依法獲得賠償的權利。”本案中，消費者因面部感染，反復發炎腫脹，口腔內有滯留物造成的損害與美院醫院提供的產品或服務有因果關係，美容醫院應向消費者賠償各項損失。