

这家美容店充值容易退款难

记者协调悦美美容和消费者签好退款协议 律师提醒保存好消费凭证



爱美之心,人皆有之。对美的追求催生了各式各样的美容场所遍地开花,然而美容店加速发展的同时,也暴露出管理能力不匹配和经营模式不完善等问题,由此引发诸多消费纠纷。近日,消费者栾女士拨打**早报热线 82888000**反映,她在悦美肌肤健康管理中心遭遇高额充值容易但退款挺难的问题,请求早报记者帮助解决。

进店消费被劝说多做项目

今年7月27日,在李沧一商场逛街的栾女士碰到一位推销员,邀请她到悦美肌肤健康管理中心(以下简称:悦美美容)免费体验,并跟她说不会有任何消费和收费推广。随后栾女士到该店体验,7月28日办理了面部保养项目充值2000多元。8月6日,在进行面部保养期间,她被营销人员的说辞打动,又办理了肩背部按摩等项目。“我本来背部及颈椎就有问题,加上工作原因长期久坐,于是在商家的不断劝说下,在店内办理了相应

的美容卡套餐。”栾女士说。8月7日,在店员听说栾女士有乳腺结节后,强力推荐她增加乳腺按摩项目,声称可以疏通结节。此时,栾女士在悦美美容已累计向美容卡内充值20000余元,包含玉石五项、面部清洁、艾灸温灸、背部按摩及肠胃调理等项目。

每次上门都被劝说多做项目的栾女士越想越不对头,感觉自己被套路消费。于是她上网查询了悦美美容相关新闻,发现早在今年3月,该商家就曾被媒体曝光。“我当天做完乳腺结节的按摩后,发现按摩部位略有不适,因此想把这个项目退掉,加上在网上看到的信息,我希望美容店能够退款。”栾女士说,当她首次提出退款时,悦美美容称只愿意退款11700元,扣下的款项除了已消费项目,还有当初赠送的药油。

双方已签好退款协议

“当时购买乳腺按摩项目时,商家说过药油是赠送的,赠送的不在退款范围内,这一点让我不能接受。”栾女士说,店里的售价高达4980元/套和5980元/套的药油,每套内有48瓶。“本来我消费了两次只扣2000多元就行,但美容店却要扣下8000多元。”栾女士说。

记者就此事拨通悦美美容电话,相关负责人向记者解释:“因为药油已经拆开影响二次售卖,所以不能够退款。”但

当记者询问为何在办理项目时表明是赠送药油,但退费时却要将药油的钱扣除时,这名负责人表示店里所有收费项目都是明码标价,不存在赠送一说。

在经过早报记者调解之后,悦美美容相关负责人表示愿意与栾女士协商解决退款事宜。8月11日,记者与栾女士来到李沧悦街,随后记者联系到该商铺地产的管理单位李沧悦街招商部门,相关负责人崔先生称,如果消费者在商场遇到消费问题,可到服务台找商场管理人员协调处理。当天上午,在早报记者跟悦街招商部门工作人员的调解下,最终双方协商后再次退款6300余元,目前已经签署协议。“这几次消费的项目,都已经按照原价进行扣除,对于这个处理结果我也比较满意。”栾女士告诉记者。

注意保存好消费凭证

据《山东省消费者权益保护条例》规定,经营者以预收款方式提供商品或服务,应当与消费者明确约定商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等内容。“若经营者违反规定或未按约定提供商品、服务,应按消费者的要求继续履行或退回预付款及其利息,并承担消费者支付的其他合理费用。”山东正航律师事务所李秋航律师表示,对退款有约定的,从其约定;无

约定的,消费者未消费,应全额退还预付款及其利息,已消费的应退还剩余的预付款及其利息。

在此提醒广大消费者,到美容店消费时最好选择卫生许可证、营业执照齐全的美容机构;同时尽量不要花太多的钱办理美容年卡,建议消费者一对一消费,以免掉入“超值美容卡”陷阱。此外,对美容机构中一些工作人员的承诺最好签书面协议,不要被他们的花言巧语迷惑,消费时要保留小票和凭证。**观海新闻/青岛早报记者徐小钦 实习生 孙奕雯**

记者帮办 82888000

有需要联系我们

如果你在青岛生活、学习、工作中遇到难解决的烦心事,或者发现一些有意思的社会现象以及话题,都可以通过**青岛早报热线电话 82888000**或在**青岛早报微信公众平台**留言联系我们,青岛早报“热线帮”当值记者将第一时间与你联系,做好沟通的桥梁,帮你一起想办法。



微信公众号
青岛早报

“文明健康 绿色环保”公益广告

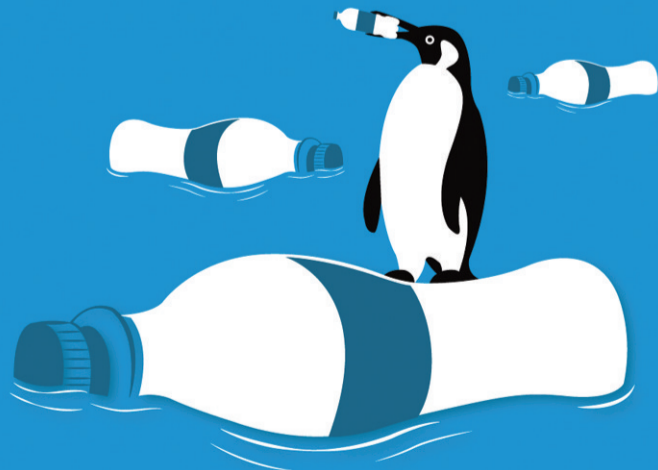
健康生活 合理规划



青岛市精神文明建设委员会办公室

“文明健康 绿色环保”公益广告

生态文明 禁止海洋污染



青岛市精神文明建设委员会办公室