

## 两位“90”后姑娘在美容店3小时“花”了5万元

如果路边有人拉你体验免费美容项目，你会抱着试试看的心态去体验吗？相信大部分人不会轻信，但也有涉世不深的姑娘掉入“陷阱”，一步步被诱导消费，甚至写下几万元的欠条。

一天，小张与小李趁着单位放假，打算好好逛逛富阳城区。在经过超市一楼的某美容店时，她们进入了美容店内体验免费项目。

“你们两个皮肤底子都很好，就是缺了点气质。如果在我们这里做一番面部护理，你们的气质形象肯定不一样，找个本地男朋友也是分分钟的事。”美容师说中了小张与小李的心事。之后，不管美容师说什么，小张与小李都点头认可，还亲手拆开了10多种美容产品。

3个小时后，两人体验完美容项目离开

美容床，正准备离开却被前台人员喊住。“不是说是免费体验吗？”小张惊讶地问道。“面部检查是免费的，其他项目都是收费的。”前台人员回答。伸手接过消费单，两人彻底傻了眼：补水面膜1000多元、祛痘精油5000多元……两人加起来总共消费了5万元。

没有那么多钱怎么办？“那你们有多少先付多少吧，剩下的钱打个欠条，等你们有钱了再来还吧。”店员帮她们想了办法。

当时，小张与小李还认为美容店很“仁慈”，付不出钱还能先欠着。

但接下来连着几个晚上，两人都睡不着，悔恨当时怎么就轻信了美容师，几个小时就花了半年才能赚回来的辛苦钱。商量一番后，小张与小李决定向市场监管部门投诉。

一开始，美容店并不愿退还小张与小李

在店内的消费金额，美容店认为所有消费都是小张与小李同意，而且产品也是她们自己亲手拆开的。经过城西所的多次调解，小张与小李退还全部产品，美容院同意扣除每人1000元产品和服务费用外，退还其余的钱，并撕毁两张欠条。目前，小张与小李分别收到了22000元与300元退款。

害人之心不可有，防人之心不可无。城西所也提醒所有消费者，天下没有免费午餐，遇到主动搭讪的陌生人要多留个心眼，宣传时的免费项目往往附加各种收费项目，定要详细了解免费项目和收费项目的种类。同时，面对诱惑消费也要懂得拒绝，谨防贪小失大。如若在消费中发现上当受骗，应该立刻向相关部门求助，并保留好消费证据，维护好自己的合法权益。

城西所

## 花了1000多元，只拿到一张电子照

近日，陈女士向区市场监管局城西所反映，她网上给儿子团购了一份周岁照套餐，由于各种原因只拍了一部分不想再拍了，可对方不让她退。“到现在为止，我就拿到了一张电子照，1000多元就没了。”

陈女士是去年9月在网上团购的套餐，里面包括3套内景、入册18张、入盘28张。那时，陈女士儿子11个月左右，还不会走路。拍摄照片时，摄影师告诉她，“你们要先拍一套，反正之后还要再来拍一次的，最好等孩子会走路了，拍出来的效果比较好。”恰巧，她儿子刚穿上第二套衣服就开始哭闹，他们便离开了。

过了段时间，陈女士又再次预约拍摄时间，与工作人员约定第二天上午拍摄。但当

晚陈女士儿子发热了，两夫妻连夜赶到医院给孩子检查。“我们凌晨去医院的，那个时候我就给他们提早发了信息，通知他们第二天不能拍摄。”陈女士说。

拍摄的事一拖就拖到了现在，陈女士儿子快有20个月了。陈女士说：“本来是周岁照，现在都这么大了，已经没必要拍了。不是周岁这个特殊时间，平时我们都能用手机记录。”陈女士将想法告知摄影店，但摄影店并不同意她退款。

陈女士说，她并不是提无理要求，摄影店可以扣除已经消费的部分，只要把剩下的部分退还给她。“团购的页面与签订的协议都没有写明不能退款，我不知道他们的理由是什

么。”次日，陈女士又反映，摄影店只肯退还200多元。“他们说，我们摄影、化妆、引导、造型等服务都已经享受，除了200多元的相框外，其他都要扣除。难道下次我去拍就不能化妆、没有摄影师？”而摄影店也未提供扣费标准。根据陈女士的叙述，城西所认为，他们一般会先看双方有没有协议，协议不构成霸王条款。其次，再看是消费者还是经营者方面造成违约，如果是消费者单方面的责任导致违约，经营者可以收取一部分的违约金。但即使消费者违约了，经营者也不能以此为由拒绝退款，除了协议中规定的定金不能退还外，其他都可以按照双方的权利义务进行退款。

寒望

## 城东市场监督管理所：助推辖区“三高”发展

为切实履行市场监管职能，助推辖区“三高”发展，近日，城东市场监管所金献东所长、辖区管片干部吴宝华、陆燕等人一起走访了正在加紧施工的位于北环路28号的富春新天地综合体，提前介入，现场指导，落实食品安全、特种设备安全、市场准入、消费投诉等主体责任。

在富春新天地施工现场，金所长听取了主办方浙江德扬商业管理有限公司负责人的相关介绍，该综合体宗面积约为6万方，设地上四层和地下一层，预期7月中下旬开业，地下一层引进了上市企业“永辉”超市，面积5400平方，“星巴克”“肯德基”“海底捞”等知名餐饮业品牌也已入驻，设有电梯26台。

现场金所长叮嘱主办方负责人，富春新天地二期综合体是富阳目前的大项目，一定要坚守“安全底线”，从招商环节开始，制定有效的措施切实履行好特种设备、食品安全、消



费投诉、消防安全的主体责任。走访中，金所长提醒主办方要加强和市场监管部门的联系，城东所也将全方位提供证照办理、食品安全管理、特种设备安全知识培训等协助，共同建立消费维权联络站。同时，也祝福富春新天地综合体能顺利开业，一炮走红，带动城东区块的经济繁荣。

陆燕

## “星薪汇”志愿服务 城东分队 获区福利中心表彰

日前，“星薪汇”志愿服务队城东分队党员身着红色志愿服，冒雨前往富阳区社会福利中心，为福利中心的儿童部送去了由辖区个体党员示范经营户朱晨瑶捐赠的儿童滑梯一部，得到了福利中心负责人和员工的肯定和赞赏。

“星薪汇”城东志愿服务分队自5月15日成立以来，先后在辖区内的城东市场、虎山小学校内及周边开展了“文明指数”“安园护校”“扫黑除恶”“平安创建”等宣传活动。活动中志愿者们对街面两旁的经营户进行文明劝导，发放食品进货台账，为经营者免费更换破损食品安全信息公示牌。服务队经营户党员积极主动，热情高涨，在此影响下，分队队员朱晨瑶党员示范经营户，主动联系分队要求将一部滑梯捐赠给福利院儿童，分队其他党员积极参与活动，奉献一份爱心，送去一份温暖，传递一份真情，涓涓善流将汇成爱的大海，带动更多的队员参与爱的传递，分队将秉承与此，致力于更多的志愿服务，开出更多文明爱心之花。

城东所



## 医疗美容风险高 理性调解促和谐

2019年4月底，王女士在某医疗美容诊所进行多次手术后面部红肿加重，经浙江省第二人民医院确诊面部激素性皮炎，就此向杭州市富阳区市场监督管理局城东所投诉。

经过执法人员钱源开、韩炜到现场调查，通过手术记录和术前术后照片对比图，以及现场查看药品，初步确认了双方矛盾纠纷所

在。执法人员后于5月初将双方当事人约至城东所进行调解。

经过前后三次调解，最后以诊所支付消费者5万元治疗费用，并返还7万元医疗美容费用成功调解了此次纠纷。

事后，消费者向参与现场调查和调解的工作人员赠送了锦旗，感谢两名工作人员付出的努力。

韩炜