



整形出现不良反应，却因为用了化名难以维权；交了万元预付款，才用了几次美容店就停业关门。记者了解到，随着美容行业的发展，因整形产生的纠纷也随之增多。一些美容店大肆忽悠顾客，但因美容效果难鉴定，顾客难以维权的现象屡屡发生。

### 效果难鉴定 收费混乱

# 美容成毁容 市民麻烦多

本报记者 苑菲菲

通讯员 杨国林 孙爱军 朱永军

## 案例一 整形用化名惹来麻烦

市民彦女士于2010年2月在台东一家美容整形门诊做绣和内路眼袋祛除术，接待她的工作人员让她先交了1200元钱。绣眉结束后，台东这家店却刚好停电了，工作人员便让她到该美容机构的四方门诊店做手术。工作人员解释，两个门诊同属一家店，且四方店水平和医疗条件更好。

彦女士在四方店与店主签订了手术风险协议书。考虑到做整形涉及个人隐私，彦女士在签协议的时候用了化名。手术之后，彦女士的眼部出现了不良反应，后来又找到两家店的负责人进行理论，但双方却互踢皮球，一再推诿。眼看协商无果，彦女士便将这家美容机构的台东店告上了法庭。

可在法庭上，对方律师却指

出，台东店的医疗档案上没有彦女士这个人，就算她做了手术，也是在四方店做的。而台东店和四方店的法人是完全独立的，只是业务上有联系，当时收取彦女士的费用也是代收。因为彦女士使用的是化名，导致彦女士在维权过程中出现了麻烦。目前，法院正在对此案进一步审理。

## 案例二 交了预付款美容店停业

市民陈女士于2009年8月在市南区一家美容店做美容，当时工作人员告诉她，办卡存预付款可成为会员并获积分，有一系列优惠。心动的陈女士于是分几次在该美容院预存了5万多元，可交完钱后大约两个月，美容做了没几次，美容店却关门大吉了。事后，陈女士只好起诉美容店店主，要求店方退款。目前，此案正在进一步审理中。

## 案例三 美容没效果吃哑巴亏

市民周女士在台东逛街时，接到一家美容院工作人员的宣传单。宣传单上写着：“做我们的美容项目，您的皮肤会变得白滑细致……”禁不住广告词的诱惑，周女士花500元办了一张美容卡，并开始接受服务。可一段时间后，周女士发觉自己的脸并没有像广告词说的那样变白皙、光滑，反而有越来越不舒服的感觉。担心美容可能会对自己的健康造成伤害，心急的她到医院皮肤科检查，又花了一些费用来消除不适感。

事后，周女士找到该美容院理论，希望退还当时的美容款项并要求对方给予赔偿。但美容院负责人却表示，美容效果差是周女士的心理问题，他们没有给周女士造成伤残或后遗症，所以不会退款或赔偿。



## 工商提醒

消费者在接受医疗美容消费前，应多一分理智，少一分盲目，以免美容不成反成毁容。一是不要盲目听信广告，目前医疗美容市场还不成熟，价格混乱、广告虚假宣传现象突出，消费者应充分了解后再做决定，切勿贪图便宜；二是进行医疗美容消费前，应查看医疗美容机构和人员的资质，包括《医疗机构执业许可证》、美容医师的《医师资格证》、《医师执业证》、《医疗美容主诊医生职业资格证》等。对经营者主动推荐及介绍的产品，只能作为参考，不要轻信，特别要根据自身情况而定，对症下药，切忌盲目消费。

## 美容消费

# 需注意四大问题

问题一：“免费美容”藏玄机，“温柔一刀”埋伏笔。

工商提醒：天上不会掉馅饼，不少美容机构推出的诸如“免费体验”、“免费赠送”等方式尽管诱人，往往暗含玄机。很多

消费者来到美容机构接受“免费美容”，最终都会被推荐购买各种美容产品，甚至被强行消费。消费者在选择美容服务的时候，

对经营者主动推荐及介绍的产品，只能作为参考，不要轻信，特别要根据自身情况而定，对症下药，切忌盲目消费。

问题二：广告宣传虚假夸大，实际美容效果低于消费者预期。

工商提醒：不少美容机构打出“三天美白”、“两天祛斑”、“一天瘦一斤”等等诱人宣传，实际往往都是虚假夸大。消费者应对美容效果保持合理的预期，对广告宣传要有理智的看法，特别慎待效果过于“神奇”的服务与产品，尽量掌握基本

的美容知识，以提高辨别能力。随着《山东省工商系统服务领域美容业监管工作规范》的实施，工商李沧分局严格贯彻落实服务卡项规范、服务清单规范、服务公示规范、商品建档规范、加盟(连锁)商监管规范“五项规范”制度的要求，扎实开展规范

美容业监管指导试点工作。工商部门提醒消费者，在购买美容服务和产品时，要有证据意识，注意索要并保存发票、协议等相关凭证，一旦遇到推销“三无”产品、或消费欺诈等情况，可以向12315或其他相关部门申诉、举报，维护自己的合法权益。

问题三：采用会员制、优惠卡、月卡、年卡、套票等消费方式来吸引消费者，办理后权益难以保障。

工商提醒：此类“预付款消费”在酒店宾馆、健身娱乐、美容美发、洗染洗浴等服务业中颇为流行，但随之而来的“终止消费退款难、信誉质量保证难、虚假承诺兑现难、企业变更履约

难、携款逃逸追款难”等问题成为消费者投诉热点。消费者在选择此类服务时，特别是消费额度较大的，一定要签订书面合同并详读合同内容，明确双方的责任和义务，尤其对合同的解除条款

也应当有约定。对于长期或者高额回报的约定消费要保持警惕，服务期限越长，回报数额越高，风险越大。对规模较小，开业时间较短的商家提供的约定服务，更要慎重选择。

问题四：提供“三无”进口化妆品，甚至私自配制无检验合格证的化妆品。

工商提醒：美容机构大都会为消费者推荐各种价格不菲的进口化妆品，个别美容机构会将一些便宜货甚至私自配制的无检验合格证的化妆品灌装到外文包装的精致容器中出售。消费者在选

择美容产品时，一定要检验产品包装上是否标明生产企业的生产许可证号、卫生许可证号和商品标准号三种文号，并查看美容院使用的化妆品灌装到外文包装的精致容器中出售。千万不要购买“三无”化妆品，也不要

盲目追求价格昂贵或标榜进口特效的美容产品。根据相关法律法规，进口化妆品一定要有进口许可证和完整的中文标志，如果美容产品外包装上全部都是外文，肯定不是合法商品。

本报记者 苑菲菲

爱美之心，人皆有之。然而，由于美容行业经营存在许多不规范，人们在追求时尚和美丽的同时却又常常为此烦恼，美容行业相关投诉近年来居高不下。工商李沧分局永安路工商所工作人员针对受理的投诉情况，总结出美容行业常见的四大问题，提醒消费者注意。

