



## 签约祛痘无效, 按约退款挺难

# 千元治痘无效要求退款遭拒

本报5月14日讯(记者 石剑芳) 近日,市民刘女士向本报反映,她3月份与章丘一家治疗痘痘的门诊签约治疗青春痘,治疗一个月后,脸上的痘痘非但没治愈,还有增多的迹象。更让她郁闷的是,之前该美容店承诺不能治愈双倍退款,当她要求退款,却遭到了拒绝。

刘女士表示,今年3月份,她到位于章丘市芙蓉大道一家美容店治疗青春痘。当时工作人员表示签约治疗,保证能够治愈,不能治愈双倍退款。于是,刘女士3次缴费1000余元进行一个多月的治疗。

“每次到店治疗,简单清洗脸部后在脸上涂抹药膏,工作人员给我做中药面膜。”连续治疗一个月后,刘女士感觉并没有治愈,要求美容店退款。但工作人员告诉刘女士,效果不明显与刘女士的身体状况和生活习惯有关,美容店不会退款。

在美容店对外发放的宣传材料上明显标注着,“签约包治,免费试做,拍照为证,不能治愈、双倍退款”的字样。但当记者问为什么无法给刘女士退款时,美容店的工作人员表示,凡是签约治疗的患者都得按时到店治疗,而且平时饮食上应忌辛辣、油腻、酒精等刺激性食物。刘女士在治疗过程中有一



刘女士治疗一个月后痘痘没有明显消退。

段时间未按照规定到店治疗,而且店家也没法保证刘女士在家饮食是否严格控制。所以美容店不应为刘女士退款。

而刘女士则不赞同美容店的说法,刘女士表示自己长痘痘多年,因此在平时的饮食上十分注意。当时美容店承诺一个月完全能治愈,但一个月的治疗都结束了,没有治愈,美容院不应该找借口拒绝退款。

市场监督管理局相关工作

人员表示,刘女士可以携带签约治疗的合同和缴费收据到消费者权益保护办公室反映情况,由相关工作人员出面进行调解。

市场监督管理局还提醒广大消费者,接受美容美体服务时一定要查看商家的营业执照和卫生许可证;在购买或使用美容机构推荐的产品前,应要求美容机构出示化妆品的批准文号,如果是进口商品则应查



该美容店宣传卡片。

看进口许可证,切忌使用三无产品或假冒伪劣产品;对广告宣传要有理智看法,谨慎对待效果过于神奇的服务和产品;对于商家设置的“免费美容”陷阱,在做美容前,一定要详细询问什么项目是免费的,什么项目是收费的,如果只想体验免费项目,应事先向经营者声明;购买产品和接受服务时一定要让商家开具发票或者收据,以备日后维权之需。



## 大病保险报销范围扩大

本报记者 王帅 通讯员 孟岳

不少市民在就医报销过程中遇到疑问,对此,记者咨询了章丘市人社局,对出现较多的几个医保政策问题进行解答。

### 民营医院住院不能报了

由于在以往的医保稽查中,民营医院违规收费、虚报报销等违规行为相对较多,监管难度大。为确保基金安全,切实维护参保居民的利益,2015年章丘暂时没有与民营医院签订相关协议。

参保人可以到村委、村卫生室、镇(街道)卫生院查看人社局公布的章丘市定点医院名单,或登录章丘市人社局网站(网址: <http://www.zqrsj.gov.cn>)查看定点医院名单,并根据名单选择定点医院就诊。

### 居民医保每年报300元

原来新农合门诊统筹没有封顶线,医保整合后,居民医保门诊统筹每年最多只能报销300元了。

记者了解到,原新农合门诊统筹报销没有封顶线,是导致医保门诊费用过高、基金出现倒挂的重要原因。

今后,济南市将视居民医保基金收支情况,适时进行政策调整,对门诊统筹报销额度进行相应提高。

### 生育报销比原新农合少

有市民反映,原来新农合生育按住院标准报销,为什么居民医保按定额报销,而且报销的钱比新农合少?

据了解,原新农合生育按住院标准报销,在很大程度上超出了新农合基金的承受能力,是导致新农合基金连续两年倒挂的又一因素。

济南市目前居民医保生育报销,实行的是定额包干支付政策。具体标准为企业职工生育保险生育医疗费用支付定额的一半,即:顺产的800元、阴式手术产的1000元、剖宫产的1900元。制定这一标准的目的是与生育保险参保男职工无工作的配偶享受的生育补助金一致。

## 缴纳两次检测费是否合理

本报记者 支倩倩

市民尹先生反映:自己4月26日在章丘市交通局办理车辆检测,二级维护是150元,但是5月6日自己办理车辆过户时,又要缴纳150元费用,是否合理?

答:记者为此联系了章丘市交通局,工作人员了解情况后告知,过户前车号××××,4月26日车辆年检检测,我们正常收取检测费用156元。5月6号车主办理过户手续,根据山东省道路运输条例第十条规定:车辆过户信息已变更,需重新进行等级评定。过户后车号××××,重新进行检测,收取检测费156元。



## 展演庆护士节

5月11日下午,章丘市卫生计生局举办以“心系健康 感动章丘”为主题的护士情景剧展演,以此庆祝第104个国际护士节。济南市、章丘市的相关领导及章丘市卫生计生工作的人员共150余人观看了演出。

本报记者 石剑芳 通讯员 赵锡娟

# 刷卡购物退货竟要支付手续费

## 部门说法:商家制造退货障碍

本报5月14日讯(记者 王帅 通讯员 李景鹏 杨静)

如今,不少消费者在商场购物时,都逐渐习惯使用银行卡刷卡消费,但当商品有问题要退货时,商家竟要求消费者承担因此产生的刷卡手续费。近日,市民李女士在退货过程中便遇到了如此的障碍。

前几天,章丘市民李女士在章丘市双山大街某商场看中了一款239元的皮鞋,当场刷卡购买。谁知,刚穿了几天,皮鞋就出现了掉漆的问题,李女士便到商场要求退货。

在退货过程中,该店家发现李女士在购物时是用银行卡交易的,便提出除了提供当时

的购物发票,李女士还应提供当时的购物刷卡的票单。

“发票我倒是保留着,刷卡票单早就随手扔了。”李女士表示,以往购物时也有过退货的经历,都是有购物发票就能顺利退货,用银行卡结账的就会退款原路返回,用现金结账则退给现金,却没听说还得提供刷卡票单。

由于李女士无法提供刷卡票单,店家以此为理由要求李女士承担当初刷卡结账时产生的手续费。店主表示,这是商场处理这类消费纠纷的“惯例”,如果李女士不同意扣除手续费,商家就不会退款。

李女士表示无法接受。“手续费倒是没几个钱,但这理说

不过去啊。”李女士认为,商品有问题,商场给退货是合情合理的,但刷卡的手续费是商家与银行之间产生的费用,没有理由让自己承担。

章丘市市场监督管理局的工作人员表示,李女士购买的皮鞋确有质量问题,商家应该给李女士退款,而刷卡服务是商家与银行之间的经营行为,不应妨碍消费者的权利,更不应该让消费者支付刷卡消费产生的手续费。

“商家由于向银行提出退款申请手续繁琐,有些商家不愿意为刷卡消费者退货,为了给消费者制造退货障碍,就把这部分费用转嫁到消费者身上了。”该工

作人员介绍,在这起案例中,店家向李女士索要丢失的刷卡票单,便是在制造退货障碍。这样的做法显然不合理,消费者遇到类似情况,有权拒绝。

据了解,根据现行的《中国银联入网机构银行卡跨行交易收益分配办法》,银行卡收单业务的结算需要收取一定的手续费,不同行业所实行的费率不同,费率标准从0.5%到4%不等。一般来说,零售业的刷卡手续费率在0.8%-1%,超市是0.5%,餐饮业为2%。但这部分费用全部由商户承担。

最终,在市场监管人员的调解下,商场全额为李女士退款,不再收取刷卡手续费。