

花了18万元去美容，店方承诺的效果未达到，消费者要求退款被拒。
花2万多元点痣，因情绪“异常”要求退款，店方以无责为由拒退。

为了“美”易冲动 消费前要甄别

本报记者 俞佳佳

盛女士今年28岁，平时注重保养打扮。从2017年开始，她瞒着父母与爱人，陆续在松陵镇某美容店充值消费共计18万元，包括接受该店提供的美容服务和购买店内各种美容产品。

在店内接受一段时间的美容服务后，盛女士发现，自己的皮肤并没有达到预期效果，也与店方当初的承诺不相符合。此外，她先后花了5万多元购买了店内的美容产品，使用后同样没有明显改善皮肤。更让她气愤的是，她发现该店所卖美容产品价格远远高于市场价，且有可能是不合格产品。

盛女士透露，美容店在给顾客服务的过程中，曾使用过注射方式，明显属于违规经营。盛女士随即向店家提出退款要求，却遭到了店方拒绝。2018年12月，盛女士向区消保委进行了投诉，要求店方退回卡内剩余金额。

店方坚称未违规 经协商退还11万元

接到盛女士的投诉，区消保委工作人员立即约谈了美容店负责人程某。

程某表示，盛女士的每次充值行为都是自愿的，店方不存在任何威逼诱骗。程某还表示，任何一项美容项目都有一定的疗程，盛女士的美容服务尚处于疗程之中，不可能达到她预期的立竿见影的效果。至于他们店内的美容产品，店方做好了索证、索票和进货查验记录，产品均没有超过使用期限的情况。对于盛女士退款的理由，程某表示不能接受。

区消保委工作人员现场查看了程某带来的营业执照，发现其经营范围标注的是“生活美容”。工作人员在询问店内开展的具体美容业务和服务方

式时，程某始终坚持店内一直是依法经营的，绝没有做过违法、违规业务。

对于盛女士所反映的注射方式美容，程某表示，涉及医学美容范围的，店方都是聘请有资质的美容专家在具备条件的机构进行的。

区消保委工作人员严肃指出，注射方式属于医学美容，与生活美容完全是两种概念，店方如果自己名义开展注射方式美容，则属于超范围经营，应当承担相应的法律后果。区消保委工作人员还再三强调，希望店方重视消费者退款诉求，妥善解决消费纠纷。

经协商，店方同意退还余款。双方确认已消费金额后，店方将余款11万元退还给了盛女士。

花2万多元点痣 美容店涉嫌超范围经营

2017年12月，杨小姐在盛泽镇某美容店，让店家给她做一次面部护理。

但在做护理的时候，店内美容师不停地“挑毛病”，称她脸上有痣，会给颜值减分，并说他们店里有点痣服务，除掉痣后可让杨小姐焕发光彩，重获“靓丽青春”。

美容师诱惑的话语让杨小姐心动不已，冲动之下，她同意消费一个2.2万元的点痣项目，加上面部护理费用3880元，合计25880元。

不料就在点痣后的几天，杨小姐出现了烦躁压抑的情绪。家人发现后认为，这与她几天前所做的美容消费有关，就向美容店提出退款的要求。

美容店负责人认为，杨小姐的烦躁压抑情绪与美容之间不存在因果关系，而且他们已为杨小姐提供了面部护理、

点痣一共3次服务，退款是不可能的。无奈之下，杨小姐的家人于当年12月6日向区消保委盛泽分会投诉，要求美容店退款25880元。

该分会工作人员向纠纷双方核实情况，发现被诉美容店在市场监管部门办理的营业执照经营范围为“生活美容服务、化妆品、内衣零售”，点痣这种服务并不属于生活美容服务，而是属于医疗美容范畴。因此，该店涉嫌超范围经营。工作人员建议店方立即停止此类服务，对杨小姐家人的退款诉求予以支持。

在工作人员的批评教育下，美容店负责人认识到了问题的严重性，当即表示立即停止点痣服务，同意扣除已经做完的面部护理费1880元后，退还杨小姐2.4万元。杨小姐家人对此结果表示接受。



图为一市民正在体验美容。

(俞佳佳摄)

区消保委提醒：消费前看资质 买产品看批文

爱美之心人皆有之，很多女性平常都会做美容保健。不过，美容市场鱼龙混杂，消费时一定要仔细甄别。尤其是涉及注射、手术等医学美容项目，更要小心再小心，最好选择正规的有技术保障的机构，因为一旦在美容消费中出现意外，损失点钱是小事，带来身体损伤则是大事。

为防止一些不必要的消费纠纷发生，增强消费者对美容行业的辨识度，

提高广大消费者的自我维权意识，区消保委给出如下提醒。

一是辨别生活美容与医疗美容的不同。当下，微整形、塑身吸脂等已经成为爱美人士的新选择，很多美容机构也借机开始从事相关的经营活动。但需要注意的是，如果美容机构有从事注射、吸脂、隆胸、双眼皮、隆鼻、文眉等医疗美容服务项目的，除了需要有卫生许可证、营业执照外，还须有医疗机构颁发的执业

许可证。

二是慎重选择美容产品。购买前应对该产品有所了解，看该产品是否为正规企业生产的合格产品，是否有生产日期和有效期，是否有批准文号，是否适合自己的肤质，是否会导致皮肤过敏等；对进口化妆品还应看是否有进口许可证。特别注意所用化妆品是单人使用还是混用，防止交叉感染。

三是对美容效果要有合理预期。对美容机构承诺的疗效，要通过书面形式达成服务协议。其中应包括使用材质、期限、美容预期效果等条款，同时留下可供对比的证据，不要轻信美容院的口头承诺，以免日后出现纠纷责任归属不清的情况。要特别注意美容机构提出的

各种达到美容效果的条款是否适合自己，比如节食、辅助运动、时间要求等。对于商家“微整形”“高科技”“无疤痕”“无痛苦”“无副作用”“无效退款”等宣传一定要保持高度警惕，谨防落入“危整形”“美容变毁容”的陷阱。

四是办理美容预付卡要谨慎。办理美容预付卡时要选择规模较大、信誉度较高的美容机构；要了解清楚预付卡的使用范围、期限、功能、退款条件、违约责任等条款，特别要关注商家终止服务、商铺转让时的限制性约定，并确认是否允许中途退款。建议消费时量力而行，避免一次投入过高，承担过大风险。妥善保管好办卡时签订的有关协议、付款发票等证据，便于日后出现纠纷时维护自己的合法权益。



2019吴江银行业优秀团队负责人和优质中小微金融服务产品评选活动 候选展示

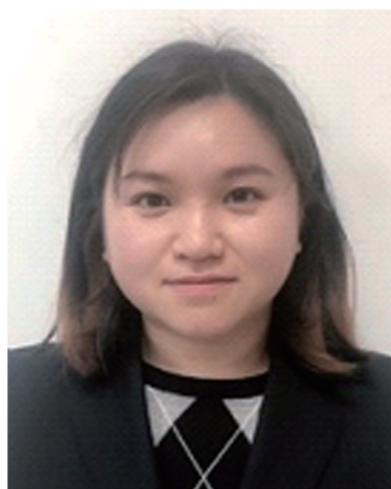
优质中小微金融服务产品

你，是你自己的银行
浦发银行·房抵快贷
有房就能贷

- 长——贷款期限最长20年
- 省——月供式还款，省息省心（单人最高可贷1000万元）
- 快——资料齐全，审批最快1天
- 简——手续简！材料简！
- 快快贷，慢慢还，成功创业无压力！

为推进小微企业业务发展，有效缓解小微企业“融资难、融资贵”问题，浦发银行于2018年初推出“小微企业房抵快贷产品”，该产品具有准入易（只要按要求提供房产、正常经营即可申请）、额度高（最高额度1000万元）、期限长（最长20年）、审批快（资料齐全1天）、还款方式灵活（支持到期还本、分期还款）等显著优势，快速、有效解决小微企业和小微企业主的融资需求。

吴江银行业优秀团队负责人



梁涓

梁涓于2008年10月参加工作，2017年6月进入浦发银行吴江支行，现为吴江支行个人金融部及信用卡部负责人。她热爱本职工作，严格要求自己，积极开拓创新，不断寻求进步。她长期植根于营销一线，取得了客户的普遍认可，受到领导和同事们的好评。

进入浦发银行工作以来，她工作踏实努力，不折不扣完成支行下达的各项工作任务；她开拓创新能力强，在工作中善于抓住重点，用巧劲处理好各类疑难问题；她一直高规格要求自己，认真学习各项业务知识，争做业界专业人士；她重视团队协作发展，充分联动行内各条线，与其他员工密切配合，为行内行外客户做好服务工作，在辖区内取得了良好的口碑，为致力于打造“受人尊敬的银行”的浦发银行贡献自己的光和热。



舒黎萍

舒黎萍于1995年5月参加工作，2011年12月进入浦发银行吴江支行，现为吴江支行公司银行业务三部负责人。在工作岗位上，她严于律己，爱岗敬业，不断进取，取得了良好的成绩，得到客户的认可，受到领导和同事们的好评。她对待工作积极主动，具备较强的市场判断力和应变力，接受新事物意识较强，工作干劲足。对支行及部门布置的各项工作能不折不扣地执行。

进入浦发银行工作以来，她一直坚持严格要求自己，认真学习各项业务专业知识，在较短时间内适应了客户经理的具体工作，在工作中能发挥主观能动性，和其他员工密切配合共同做好服务工作，在拓展客户业绩方面取得了优异的成绩。



市场有风险 投资需谨慎



监督电话：63482888