

美丽养生背后竟然是陷阱?!

当今社会，“美丽”“健康”成为了许多人的追求，从传统的“美容美发”到新兴的“美体”“医美”，人们对美的追求和渴望，促进了美容行业的发展。但不容忽视的是，部分美容行业商家存在不规范的经营行为，以“美丽”“健康”作为包装，利用消费者的信任和专业知识的缺乏，侵害消费者的利益。那么，美容、养生行业背后有哪些常见的消费陷阱?



陷阱一：预付费陷阱

2017年4月至2019年9月，小陈在北京某美容美发有限公司办卡消费。其间，在服务技师的劝说下，小陈先后多次通过向服务人员微信转账、在该公司的关联医美公司充值等方式一共充值了50余万元。

后来小陈发觉，该公司涉嫌虚假宣传、欺骗充值以及虚假承诺、引诱消费等不法行为，认为公司给自己造成了经济损失，要求公司退还40余万元。协商时，该公司仅同意退还7000余元。于是，小陈以服务合同纠纷向法院提起诉讼。

经法院审理查明，小陈在该公司办理了美发卡及美体卡，消费记录中虽有小陈的消费签字确认，但两张卡消费电子记录与手写账目记录相互混淆；小陈向服务人员的转账不能证明充值费用存入了其在该公司办理的消费卡，他与案外公司的充值也不能证明与该公司的服务合同有关，法院在明确相应举证责任后，最终确认美容美发公司退还小陈7万余元。

消费者要确认好支付凭证，谨慎签名确认，特别是选择预付式消费。2022年6月1日，《北京市单用途预付卡管理条例》施行，对预付式消费作出了一定的规制，对预付卡经营者的资格、预付卡的发行兑付等作出了规定，为消费者进行预付消费提供了指引。消费者在选择预付或预存消费的情况下，要与经营者或合同主体进行充值的书面确认，或由经营者出具收取预存费用的相应凭证，否则容易导致无法证明经营者收取已付款项的情形。特别指出，在经营者出具的收款凭证名称与合同用章不一致时，消费者应当要求经营者给予书面说明或留存其他证明材料。

对于预付费的消费者，在接受服务完毕后，一般经营者会要求消费者进行签名确认，或通过手机短信、微信发送消费信息，消费信息应当及时核对，如存在争议，消费者应第一时间提出；如消费者已签字确认或未能在合理期间内提出异议，在未有其他相反证据证明的情况下，要承担举证不能的责任。

陷阱二：服务内容陷阱

青春靓丽的董小姐是北京某健康管理有限公司的会员顾客，2019年10月董小姐在该公司店铺接受足疗服务时，技师推荐董小姐进行局部按摩，可以通过中医推拿疏通腿部经络。董小姐接受了服务，但技师在按摩服务过程中造成董小姐腿部疼痛。当日，董小姐前往医院检查被诊断为软组织挫伤。此后董小姐仍感到腿部不适，双膝关节处有积液，后经医院确诊为双膝滑膜炎。董小姐在与商家多次协商无果后诉至法院。在案件审理过程中，经法院核实，实施按摩推拿的“技师”并非职业技能人员或卫生技术人员，未持有按摩证。最终双方虽就经济补偿问题达成一致，但因双膝滑膜炎给患者带来的肉体及精神痛苦，却不能在短时间内消失。

消费者选择服务时应充分认清服务的内容。比如本案中的中医推拿按摩与保健按摩就完全不同。保健按摩是通过按摩手法放松身体，起到保健和消除疲劳的作用；但“中医推拿”及“中医按摩”，卫生部、国家中医药管理局发布的《关于中医推拿按摩等活动管理中有关问题的通知》中明确属于医疗活动，按照中医理论和诊疗规范等实施中医推拿、按摩、刮痧、拔罐等方法，必须在医疗机构内进行，且上述活动应当由本机构执业的卫生技术人员实施，不得聘用非卫生技术人员开展此类活动。因此，商家如在经营过程中将保健按摩宣扬为“中医推拿”或“中医按摩”，可能已构成违反行政管理规定的情况。另外，如在保健按摩过程中，顾客感到身体不适，应及时予以停止服务，并视情况至有资质的医院进行检查，并留存因服务不当受到伤害的证据。

陷阱三：合同名称陷阱

闪老太因其弟弟为退休孤寡老人，患有帕金森早期病症等多种疾病，在2017年9月为其弟弟在北京某养生馆办理了足疗卡，并先后办了多个养生治疗项目，如腿部调理、强肾足疗、背部SPA、冬虫夏草、生物电综合调理等，共预存3万余元，并由北京某美容中心开具收据。之后闪老太认为上述服务对其弟恢复及治疗作用不大，要求将剩余款项退还，被养生馆拒绝。

2019年初，当闪老太又一次和养生馆协商，想要取回预存卡里没用完的钱时，却发现卡里只剩下8000多元。

双方无法达成一致，因闪老太与提供服务单位之间没有签订书面合同，闪老太起诉时犯了难。北京某养生馆仅为字号并非经营主体，而开具收据的北京某美容中心到庭后称其仅为代收单位，养生馆的经营公司为北京某商贸有限公司。几经周折，闪老太才找对了服务合同主体，由北京某商贸有限公司返还14000余元。

消费者应留意提供服务的主体。在选择提供服务的主体时，可以通过经营者悬挂的工商营业执照初步判定经营主体，并可通过北京市企业信用信息网核对相应经营主体是否在相关部门登记备案。

预付式消费的消费者在进行大额充值时，务必在确认服务提供主体后再进行或签订书面协议。司法实践中，存在原提供服务企业、个人在收取预付费后“跑路”或转让店铺的情况，消费者无法明确合同主体，导致损失无法挽回。

(作者:徐澜涛 北京西城法院)

文图来源:北京青年报