

维权周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：金 勇

上海市申房律师事务所
Shen Fang
优质提供专业房地产法律服务



地址：恒丰路 399 号达邦协作广场 32 楼
电话：021-63546661
传真：021-61481553

一周之“最”

最“一泻千里”的减肥药

从药店购买泻药，换个印有英文包装的瓶子，摇身一变竟成为澳大利亚原装“进口”减肥药，价格也随之暴涨上百倍。这些五颜六色的减肥胶囊，其实是泻药掺白面粉，成本仅两三毛一粒，而制售假药团伙竟卖到 500 元/瓶。近日，武汉蔡甸警方协同南京警方在武汉市一出租屋内，成功将涉嫌制售假药的 3 名嫌疑人抓获，现场搜出上万粒“减肥胶囊”，涉案价值近 50 万元，涉及南京、上海等十余省市。

“我感觉浑身无力，还时不时拉肚子……”2019 年 2 月，家住南京市的林女士向警方报警，声称自己通过“小红书”APP 平台的用户分享，找到一家名叫“伊甸庄园”的商家，花几千元购买了几瓶减肥药，服用后体重虽有一定下降，但是身体却大不如以前，怀疑买到假药。接到报警后，南京警方立即开始调查，并将林女士服用的减肥药送到相关部门分析。经鉴定，该“胶囊”里除了含有大量面粉外，还有少部分泻药成分。

经过周密部署，近日，南京警方与武汉警方联手将 3 名嫌疑人抓获。据调查，这些假药每颗成本不足 0.2 元，一瓶（50 颗）药却卖 500 元至 1000 元不等，利润超过百倍。

最“一条龙”的假烟

近日，重庆市公安局联合烟草部门，侦破一起特大跨省制售假烟案。警方共抓获犯罪嫌疑人 36 人，查获假冒伪劣卷烟 223 万支、烟丝 28.4 吨、其他原辅材料 100 余吨，涉案金额上亿元。

警方通报称，2018 年下半年，重庆烟草专卖执法人员接群众举报，查获王某生接收从福建运送的 648 条假烟。重庆市公安局经侦总队与重庆市烟草专卖局稽查总队成立专案组，以王某生为突破口深挖背后制售假烟犯罪团伙。

专案组通过对王某生摸排侦查，锁定王某生上家、福建籍烟贩王某林，并确定了王某林团伙其他核心成员。2018 年底，250 余名执法人员在永川区一举捣毁地下黑烟厂两处、储藏原辅材仓库两处。专案组共查获大型卷接烟机 1 台、各类卷烟包装机 50 余套，烟丝 28.4 吨，各类包装纸 80 万张，水松纸、收缩膜、卷盘纸近 300 盘，滤嘴棒 500 万支，成品假冒伪劣卷烟 223 万支，实物案值 600 多万元，全案价值上亿元。（金勇整理）

去美发被迫充值3万元 被投诉卡雨诗同意退费

投诉人：吴女士
投诉时间：3 月 14 日

2018 年 12 月 28 日晚上 9 时许，我第一次到 Kares Salon 卡雨诗（松林路店）美发店剪头发，花费 49 元。理发时店员不断在旁推销办卡，表示办卡有优惠，于是我花 5000 元办了张预付充值卡，这次过后，卡内还剩余余额 4951 元。

2019 年 1 月 16 日，我再次来到这家美发店。工作人员表示可以用卡里的钱做面部护理和身体按摩等项目。我觉得可以，之后就被工作人员带到楼上按摩房。我看完价目表选了一个 200 多元的背部按摩，按摩师妮娜按摩时说我甲状腺有问题，说帮我有针对性地按摩一下，我同意了，但对方并没有告知我这是额外的服务，需要另付钱。

大概按摩了一小时后，按摩师说这个是指对我甲状腺的专项按摩，是不可以用储值卡（预付卡）里的钱消费的，而且这个甲状腺套餐一次大概是 1200 多元，最好是团购比较划算，极力鼓动我办一个 1 万元的团购套餐（可按摩 16 次）。

当时我的手机和随身包都被收起来了，也没办法询问朋友和家人，势单力孤之下只



卡雨诗（松林路店）

记者 王川 摄

好同意。付款时对方才把我手机拿来，用支付宝付的款。这次的钱没有充值到预付卡内，也没有给任何凭据，对方记录在了一个本子上，同时表示在他们的内部系统可以查到。当时我仍没有怀疑他们是在骗人，只是觉得这家店推销的手段太厉害了，希望尽快做完这些服务就不去了。

然而事情没那么简单，2019 年 1 月 31 日晚上，我下班后又过去按摩，之前跟按摩师妮娜说好，就做上次那个甲状腺套餐，不要再给我加别的项目了。进去按摩房后，又走进来一个女店员说是门店经理，要帮我好

好看，于是她跟妮娜两人一唱一和，就说“你这里也不好，那里也不好，我帮你全面看看”，然后她从颈部到背部到腿都分别捏捏碰碰。

我当时没有想到这其实又是在给我加项目了。大概一个小时之后，两个服务员告诉我，刚才不是一般的按摩，是针对全身的，其中颈部按摩几百元，背部按摩几百元，腿部按摩几百元，然后也是不能从之前的卡或者项目里扣费，需要另外交钱。而这几项加起来要两三千元。

这时我才知道他们是在骗我，我想反抗或者报警，但按摩是在一个房间里面进行，我的手机和包也被他们以存包为名收起来，身上也穿着按摩店提供的睡衣，我也没办法报警和逃走，被逼无奈，最后交了 2 万元买了他们的又一款套餐（按摩 16 次），而且这次是他们拿着我的手机逼我用支付宝付款的。

这次付款后他们给了我一张小票，显示我现在余额为 24951 元。上次的 1 万元始终没有显示在此卡内。

我认为对方是在骗我充值，存在消费欺诈，希望媒体能够予以曝光，并帮我维权退卡退费。

◆ 记者连线 ◆

接到吴女士投诉后，记者与吴女士于 3 月 15 日上午来到了这家位于浦东新区松林路的卡雨诗美发店。店内装修豪华，上午客人很少，有多名男女工作人员在店内、店外闲聊。

吴女士在与店内工作人员的沟通中，将之前的接受的服务内容进行了明确，对方表示认可。但是对于是否退卡退费，对方没有给出明确答复，并称需要向公司总部咨询后 1-7 个工作日内给出回应。

随后，记者拨打 12345 市民服务热线，

反映了吴女士遭遇的情况。根据记者的介绍，接线员认为店家的这种行为已经涉嫌消费欺诈，并且存在明显的侵犯消费者合法权益问题。由于牵涉预付卡消费，该接线员将记者反馈的问题转至上海市商务委和市场监督管理等部门进行进一步核查。

当天下午，记者再次致电卡雨诗（松林路店）。店长汪先生表示，目前正在与吴女士就投诉事宜协商中，很快就会有结果。但对反映的有消费欺诈嫌疑，汪店长进行了反驳，表示美发店一直合法经营，不存在欺诈

问题。之后，汪店长电话中又称愿意退赔相关款项，但是对于具体金额，还需要跟总部核定后才能给出。

记者又与吴女士取得联系，吴女士称卡雨诗方面还没有与她达成一致意见。随后吴女士致电卡雨诗（松林路店），汪店长在电话中明确告知吴女士，他将于今天前往卡雨诗的总部反映此事，并核查吴女士的消费流水单，然后再确定具体的退卡退费方式和金额。

本报将对该投诉事件作进一步的跟进。

◆ 律师说法 ◆

记者就此投诉事件咨询了上海市消保委公益律师、上海市俊豪律师事务所主任应朝阳。应朝阳律师认为，美发店的行为明显存在多处问题，首先是侵犯了消费者的知情权和选择权。“美发店在提供服务前，应该明确告知消费者相关消费的内容和价格，而不是先提供服务，再告知价格。”应朝阳说，里面确实存在一定的欺诈成分。

美发店存在强迫消费的问题。正常情况下，预付卡在一个店里应该是通用的，如果有特殊情况确实不适用，那么应将此类情况进行告知。消费者在没有决定是否充值之前，店员也不能拿着消费者的手机，强制其充值消费。

对于侵犯消费者合法权益的情形，消费

者有权要求美发店退卡退费。而且就此次投诉事件来说，美发店提供的按摩服务分别高达 1200 元/次和近 3000 元/次的情况，明显高于同类服务市场价格。如果在退卡退费时，美发店要扣除的部分价格过高，消费者也可以提出异议，向消保委和物价局等部门反映。如果美发店坚持不同意退卡退费或以不合理的价格退卡退费，消费者还可以向法院提起诉讼。

对于预付卡消费方面遇到的投诉问题，应朝阳律师给出了建议：充值时一定要谨慎，如遇大额充值，一定要有清醒的认识，不能只看重店家的“优惠”；最好在办卡时，签订书面协议，以防止店家随意调整优惠服务规则，同时也能明确双方的权利和义务；

办卡充值前，一定要对店家的商誉资质有充分了解，如要确定店家是否是大店、老店、连锁店等，如果不是，尽量避免办卡，以防对方卷款“跑路”；对于已经办理充值卡的消费者，建议采取补救措施，与店家协商签订书面合约，如果工作人员不断推销新的充值内容，那么消费者就该提高警惕，能退卡退费就尽早退，以免造成更大损失。

记者 王川



（长按二维码可进入微信“法律服务”专属频道）

主笔的话



每到 3·15，集中曝光成了定势。从媒体到职能部门，雷厉风行、雷霆出击，风风火火中一批违法侵权企业迅速受到处罚，问题也得到了解决，大家拍手称快。可一年就只有一个 3·15。消费维权贵在常态化，事情不能都等着 3·15 到了、媒体曝光了才有所反应，那样的被动执法很难

让消费者维权成为常态

让消费者在维权的时候真正有获得感。

本报的维权周刊已经开设多年，无论是“权威曝光”从全国层面揭露产品质量问题、消费纠纷，还是“专家坐堂”以案说法为读者答疑解惑，或是“投诉实录”记录并追踪消费者维权过程，没有什么波澜壮阔，只是简单地与包括消费者在内的读者进行互动，记录一些人一些事，让消费者维权成为一种常态。

本期“投诉实录”就曝光了一起美发店涉嫌欺诈消费者的事件，在记者的调查和介入后，美发店店长已口头答应退款退费；而“专家坐堂”通过虹口区人民法院法官以案说法，让读者在购物过程中了解如何才能最大限度保护自己的权益不受侵害；“基层调解”则讲述了一起血友病儿童在公车上摔伤后维权遇到的赔偿纠纷……正是这些点点滴滴，让维权周刊作为消费者的一个维权窗口，不仅 3·15 要维权，在平时的每一天，当遇到纠纷的时候，有一个可以随时倾诉和投诉的渠道。金勇