

美容理发“套路”深 付款容易维权有点难

投诉人：赵先生等
投诉时间：2021 年 8 月

今年年初，家住浦东张江的赵先生前往一家理发店理发。在服务过程中，理发师表示赵先生的发质比较干枯，推荐使用一款产品，赵先生询问了一下价格，对方告知只要 118 元，赵先生认为价格也不贵，于是表示

同意使用该产品。然而，在结账的时候，赵先生却被账单“惊吓”到了，账单金额高达数千元。当他提出质疑的时候，对方告知他：产品 118 元没错，但那是一支的价格，在服务中为赵先生用了十几支产品，因此算上理发的价格，最终金额高达 2000 多元。经营者表示，如果赵先生办理他们公司会员卡的话，可以打对折。最终，赵先生支付了

3000 元，无奈办理了对方公司的会员卡。无独有偶，消费者李小姐在张江某美容美发店也遇到了类似的情况。李小姐办理的是美发卡，当李小姐前去想要染发的时候，对方却告知不能通用，还需另外收费。由于觉得美发店的行为不合理，赵先生和李小姐先后向浦东新区消保委投诉，希望能维护自己的合法权益。

◆记者连线◆

在接到投诉后，浦东新区消保委工作人员立即与美发店取得了联系，经工作人员耐心调解，商家最终同意退还赵先生 1500 元现金，剩余金额留在会员卡内继续使用，赵先生勉强表示接受。

近期，浦东新区消保委接到多起此类投诉，消费者反映商家在消费者不知情或者隐瞒真实报价的情况下，忽悠消费者使用美发或者美容产品，事后报出天价，以半强迫的

手段让消费者办卡。而对于此类案件，消保委工作人员与对方联系时，对方往往以“事先就和消费者说清楚”为由，拒绝消费者的退卡要求。

由于这类案件举证困难，往往消费者凭自己单方面的证词很难证明当时情况，因此消保委对于此类案子也很难调解。

消保委提醒消费者，不要看到“赠送”“免费”“优惠”等宣传字样，就不顾自己

◆律师说法◆

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，理发店的行为已侵害了消费者的知情权、公平交易权，消费者有权要求理发店退款，还可以向相关行政部门举报，由行政部门依法对理发店予以查处。

“消费者有权拒绝理发店的相关强制交易的行为，可以拒绝支付相关费用。”金玮律师表示，根据《消费者权益保护法》第十条的规定，消费者享有公平交易的权利。消费者在购买商品或者接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。

同时，金玮律师指出，《上海市消费者权益保护条例》明确规定，经营者提供商品或者服务，应当按照规定明码标价。经营者不得在标价之外加价出售商品或者提供服

务，不得收取任何未标明的费用。经营者不得强迫消费者购买商品或者接受服务，不得违背消费者的意愿搭售商品、服务或者附加其他不合理的条件；提供可选择性服务应当事先征得消费者同意。因此，消费者可以向相关行政部门举报，由行政部门介入调查并依法处理，如查实的，则行政部门可以根据情节对经营者单处并处罚告、没收违法所得、处以罚款等。

另外，金玮律师还表示，理发店向消费者销售单用途预付消费卡，应当遵守《上海市单用途预付消费卡管理规定》等法律法规，应当恪守社会公德、诚信经营，保障消费者合法权益，不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易。

此外，金玮律师提醒广大消费者，务必

实际需求盲目消费；美容产品因人而异，因此在购买产品时，不能盲目听信服务人员说辞。消费者在办理预付式消费卡时，要详细了解相关注意事项，以免陷入“办卡容易退卡难”的尴尬处境。

如果消费者在消费过程中遇到店方欺诈、强制消费、侵犯消费者人身自由等情况，一定要保留证据并及时向有关部门举报或报警，依法保护自己的人身、财产安全。



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

理性消费，切勿轻易听信经营者的宣传话术，对于不合理的付款要求应当坚决说“不”，并且在购买单用途预付消费卡时应当关注经营者的信用状况，理性消费，并注意防范风险，提高自我保护意识，维护自身合法权益。
记者 金勇

一周打假

浙江捣毁假冒名牌服装窝点

近日，浙江省绍兴市越城区市场监管局接到举报，称斗门辖区某店铺涉嫌销售假冒名牌的服装。根据相关线索，执法人员立即赶赴现场进行查处。

在检查过程中，执法人员现场查获被举报商家销售带有多个奢侈品大牌商标图样的衣服共计 200 余件。这些商品使用的各大品牌商标图样标识与厂家注册使用的品牌图样标识相似。后经询问调查，商家对服装涉嫌假冒、涉嫌侵犯注册商标专用权的商品的违法事实供认不讳，执法人员

当场对该店尚未售出的涉嫌商标侵权的服装依法予以扣押。

该店经营者主要通过网店、微信朋友圈进行宣传销售。目前，执法人员已对其进行立案，案件正在进一步调查处理。

广东查扣假冒伪劣电线电缆

近日，广东佛山市市场监管局对各区电线电缆销售点进行现场执法检查，坚决打击销售假冒伪劣电线电缆产品违法行为。

全市共突击检查电线电缆销售单位 51 家，对 8 家商铺的 9 款电线电缆产品进行

了抽样检测，立案 2 宗。执法人员在禅城区某五金电器批发部查获一批涉嫌伪造或冒用他人厂名厂址的电线电缆，并根据线索对一家商行仓库和南海区 2 家电线电缆生产企业进行突击检查，共查扣 497 卷涉嫌销售伪造或冒用他人厂名厂址的电线电缆，目前案件正在进一步调查处理中。

市场监管部门发现部分电线电缆销售商家未严格验明产品合格证明和其他标识，不能提供进货单据，无法对销售的产品进行溯源，存在产品质量安全隐患。对销售不合格以及无生产许可证、无强制性产品认证、无厂名厂址等来源不明的电线电缆的销售者，将依法严厉处罚。

主笔闲话



《个人信息保护法》将于 2021 年 11 月 1 日起施行，该法明确不得过度收集个人信息、大数据杀熟，对人脸信息等敏感个人信息的处理作出规制，完善个人信息保护投诉、举报工作机制等，可以说这部专门法律充分回应了社会关切，为破解个人信息保护中的热点难点问题提供了强有力的法律保障。

关于个人信息安全，大众或多或少都

个人信息安上了法治“防盗网”

有着难言的痛：莫名其妙的骚扰电话，无孔不入的电信诈骗，大数据随意杀熟，人脸识别的滥用等等。网络信息技术的发展，给人们的生活带来了不小的便利，但个人信息泄露的趋势也愈演愈烈，不知什么时候自己的电话号码、身份证号码就被他人掌握，自己的兴趣爱好也被轻易看透，那种在社会生活中“裸奔”的滋味实在有点不好受。

尽管此前有不少法律法规都提到了对个人信息安全的保护，有关部门也三番五

次出台规定打击针对相关违法违规行，但始终缺少专门的法律对此进行明确的规制。而《个人信息保护法》的正式出台，从某种意义上来看，为保护个人信息安全装上了法治“防盗网”。不仅明确了哪些行为违法违规，更重要的是强化了相关部门的监管职责，并对违法者进行相应的处罚。提升违法成本，加大执法力度，这样才能让我们的个人信息更加安全，不再频频为此烦恼。

金勇