

美容店套路深，套餐一变再变

松江区消费纠纷调委会耐心沟通化解消费纠纷

□法治报记者 金勇

爱美之心，人皆有之。如今，很多女性都有美容需求，沈某也不例外。她看到广告后选了一家美容店纹眉，然而原本要做的 399 元的套餐在工作人员的推销下，最后花了 1688 元才搞定。更让沈某郁闷的是，最终纹眉的效果并不理想。沈某想让美容店退款，却遭到了拒绝。于是，她找到松江区消费纠纷人民调解委员会申请调解。

调解员对双方各自应承担的责任范围提出合理建议，对问题的原因进行正确分析判断，耐心细致地与双方进行沟通教育，最终化解了这起消费纠纷。

套餐莫名升级 纹眉效果不佳

2021 年 8 月，沈某通过微信看到某美容店的一则纹眉广告：付定金留名额，399 元两款眉毛二选一。沈某对宣传的纹眉效果非常动心，便添加客服微信付了 30 元定金，预约当天下午 14: 00 到店里纹眉。

到店后纹眉师表示，399 元的纹眉套餐使用的纹眉技术较为落后，时间长了可能出现泛红等情况。紧接着，纹眉师热情地向沈某推荐了几款价格较高的眉形。沈某刚开始并不接受对方的建议，工作人员纷纷表示价高的几款眉毛效果自然，保持时间长，性价比很高。经不住多名工作人员轮番推销的沈某最终选择了一个更高价位的纹眉项目，共计花费了 1688 元。但在接下来的恢复期间，沈某始终认为纹眉效果不佳。原本进店消费以为只需要花 399 元，最终的花费却多达 1688 元，而做出来的效果并不理想，沈某不能接受这样的结果，要求美容店退回费用，但遭到了对方的拒绝。

沈某表示，自己轻信了微信中的纹眉广告，对方的推销和最终效果并不好，收费明显不合理，因此要求美容院全额退款。

随后，调解员实地走访某美容店，了解相关情况。美容院负责人夏某知道了调解员的来意后，表示纹眉的价格事前已经与消费者沟通过，并征得本人同意。价格也是统一标价，并不存在抬高价位的行为。

至于效果不满意的问题，美容院也与沈某承诺过，效果不满意可以免费修改和补色。且美容院已经多次与沈某沟通修改眉形和补色，但沈某始终不愿意出面。

接着，调解员又询问美容院是否有对外宣传纹眉项目只需 399 元的广告。夏某表示，美容院确实在做广告，该特价纹眉项目主要针对两款眉形。同时美容院在登记的时候，也会告知顾客，



资料图片

除了特价项目的款式，还有其他款式可供顾客去选择，非特价项目的材料和工艺是有所升级的。美容店强调，对纹眉效果不满意不能成为退款的理由。

调解员认为，虽然美容店纹眉前告知了消费者 1688 元的价格，但这无法掩盖美容院以 399 元低价广告吸引消费者到店消费和过度推销的事实，于是调解员建议双方坐下来协商解决问题，美容院负责人表示接受调解。

当事双方各有过错 耐心调解化解纠纷

2021 年 9 月，在调解员的主持下，双方进行了面对面沟通，通过听取双方的阐述，调解员表示，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第九条规定：消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者，自主选择商品品种或者服务方式，自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。消费

者在自主选择商品或者服务时，有权进行比较、鉴别和挑选。而 399 元的微信朋友圈低价广告是这次矛盾纠纷的根源，消费者抱着 399 元的消费预期，最后承担了 1688 元的消费金额，心理落差大，自然会提高对纹眉效果的要求。

虽然美容院有明确告知消费者价格，但是推销的过程中，明显存在过度推销的情况，造成了消费者的不愉快，这种消费模式存在一定的不公平性，也不利于美容院的口碑，调解员建议美容院要妥善处理此类消费纠纷，并对沈某做适当补偿。美容院负责人夏某表示会积极与总公司沟通。

对于沈某，调解员则表示，沈某作为成年人，对于自己的冲动消费也要承担一定的责任。在调解员的劝说下，沈某同意和美容院各承担一半责任，美容院承诺一周内退回沈某一半的费用。

一周后，调解员对沈某进行回访，沈某表示已经收到了退款，并向调解员表示了感谢。

【案例点评】

目前，微信朋友圈、抖音、大众点评、美团、直播卖货等网络平台都成为了发布广告和销售商品的渠道，消费者在天花乱坠的信息中，要选择真正需要的商品，避免各种消费陷阱。低价广告的商品和服务，有可能会降低产品质量，或者存在后续推销，合理价格享受合理服务，才是健康的市场运营环境。

本案中，沈某轻信了低价宣传广告内容，并在业务员的“热情”推销下，支付了远高于心理价位的服务费，无形中也提高了服务效果的预期，最终因对服务效果不满意而申请退款。

调解员在调解过程中，指出了商家用低价广告吸引消费者，同时推销高价服务内容的做法存在不合理性，变相限制了消费者的自主选择权。

调解员对矛盾双方各自应承担的责任范围提出合理建议，对问题的原因进行正确分析判断，耐心细致地与双方进行沟通教育，采取法理情相结合的方式使矛盾得以圆满解决。

医疗器械受损，遭索赔12万元

上海金融法院助力小微物流企业“起死回生”

□法治报记者 胡蝶飞
法治报通讯员 王静宇 郑倩

疫情期间，一家小微物流公司运送一批医疗器械途中遇水湿受损，遭索赔 12 万余元。一边是债务人公司存续面临严峻挑战，另一边债权人亦有资金回笼压力。如何平衡双方利益，最大程度帮助企业恢复正常经营秩序？

近日，上海金融法院成功调解一起保险公司与小型物流公司间的保险人代位求偿权纠纷，小微企业得以继续生存，保险公司也快速实现了债权。

医疗器械运输中受损 保险公司求偿索赔

物流公司受第三人刘某委托运送一批医疗器械由上海至西安，刘某就该批货物向保险公司投保国内水路、陆路运输保险。在承运车辆到达收货地卸货时，发现部分医疗器械因水湿受损，刘某即向保险公司报案。保险公司向刘某赔付后，依据保险人代位求偿权向一审法院起诉要求物流公司承担赔偿责任。一审法院支持了保险公司的诉请，判令物流公司赔偿保险公司 120961.22 元及相应的逾期利息损失。物流公司不服一审判决，认为承运的医疗器械应具备严格的密封包装，产生的货损非其责任，向上海金融法院提起上诉。

该案二审由上海金融法院虞憬法官主审。受理之初，虞憬居住的小区被封控，为了不影响审理进度，他主动联系院内值守同事，通过电子卷宗一键发送互联网功能进行互联网端远程阅卷。

查阅相关卷宗并与双方当事人取得联系后，虞憬了解到，上诉人物流公司是一家成立于 2010 年的小微企业，本就经营困难，受此次疫情影响，资金压力陡然增加，甚至无力聘请律师参加二审诉讼。

法官在线悉心调解 助力企业共克时艰

虽然案涉金额并不大，但若简单地一判了之，不但无法缓解上诉人的资金压力，也可能成为压垮小微企业的最后一根稻草。平衡双方

利益，最大程度帮助企业渡过难关，成了虞憬办理该案的主要着力点。

通过沟通，双方当事人均向虞憬表达了明确的调解意愿，但对具体的金额和履行期限存在很大分歧。尤其是上诉人物流公司，希望降低赔偿金额，使原本就资金紧张的情况能得到一定程度的缓解，减轻企业面临的资金压力，为复工复产创造有利条件。

为尽快解决纠纷，虞憬决定采取双管齐下的方法推进案件进程。

首先，法官第一时间通过互联网线上庭审方式组织双方集中谈话，以进一步厘清案件事实。接着，法官又多次与当事人进行电话调解，既让上诉人了解举证不利的后果，又让被上诉人理解小微企业的现实经营困难。

经过虞憬的耐心释明，最终，

双方当事人达成了和解，一致同意适当降低赔偿费用，并延长了还款期限。随后，虞憬组织双方当事人通过在线庭审确认调解协议。目前该调解协议已履行完毕，双方当事人均对案件的处理方式和结果表示非常满意。

【法官说法】

中小微企业是市场的主体，在提供就业机会、推动技术创新、促进社会和谐稳定等方面，发挥着至关重要的作用。

通过学习贯彻《最高人民法院关于充分发挥司法职能作用 助力中小微企业发展的指导意见》，本案采取调解处理方式，有利于缓解小微物流企业生存压力，助力企业尽快实现复工复产，从而促进企业生产和社会经济全面快速恢复。