

维权周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：章 炜

消息树

“美容神器”曾需千元 如今只要99元还包邮

“六年前，凌晨4点起床，在免税店门口排队四小时拿号，买单排队两个小时，花了近2000人民币买到的美容神器，现在只要99元，还包邮。”这两天，有不少网友在社交媒体吐槽，几年前火遍大江南北，几乎人手一只的ReFa美容仪，从原来的最高2000多元，爆跌到了两位数。

ReFa是2017年前后在中国市场受到热捧的日本美容仪品牌。早年的ReFa通过明星和网红博主带货，成功将其滚轮按摩仪打造成火遍海内外的爆款。据相关公开报道，ReFa在2016年与天猫国际合作进入中国市场，还曾在日本名古屋生产基地专设多条生产线为天猫国际供货。

根据ReFa母公司MTG在2018年7月上市时披露的数据，2017财年，包括中国在内的海外市场为MTG贡献了117亿日元收入，同比增长154%，占公司总收入的1/4。中国在当时是MTG的第二大海外市场，仅次于韩国。

据了解，当时经典款的ReFa在1700元左右，也有不少人为了赶时髦花了2000元以上的高价代购。不过没想到，几年后Refa重新出圈，是因为价格爆跌。

在ReFa的天猫旗舰店里，曾经最火的两轮滚轮原价1990元，年终好价节的券后价为649元，相当于原价的三折左右。原价1890元的脸部+眼部两用按摩仪腰斩为870元；而原价2390元的经典款脸部提拉+全身按摩，同样腰斩到了1270元。

在天猫国际自营店，经典两轮滚轮的活动预估价为434元。线下免税店也不高，比如海南免税店11月份的标价是原价的二折。最便宜的是淘宝的个人店铺，同款滚轮的价格已经跌破三位数，普遍价格从159元至88元不等。

事实上，除了早几年受到山寨货的冲击，一路爆红的Refa一直伴随着各种吐槽，比如所谓的微电流美容只是智商税，还有人评价为“鸡肋界的鼻祖”。此外，Refa还陷入贵金属超标、虚假宣传等风波。2020年，央视新闻《每周质量报告》公布了对于市面上10款热销美容仪的检测结果，产品普遍存在重金属超标，Re-Fa因为镍超标被央视点名。

去年，ReFa关联公司爱姆缇姬（上海）商贸有限公司因为发布虚假广告，被上海市浦东新区市场监督管理局处以罚款45万元。（来源：都市快报 界面新闻等）

充电桩撤出小区 余额退费难难难

□记者 章炜

电动自行车(以下简称电动车)以其经济、便捷等特点,成为不少市民出行代步的工具。近年来,不少小区都配备了为电动车充电的智能系统,一些充电运营商也快速崛起,不过,消费维权网络舆情显示,有关充电平台“充钱易退款难”的投诉多发。近日,有消费者向上海法治报投诉称,其在小区里通过云智充平台给电动车充电,如今该平台的充电桩已经全部退出小区,想退账户里的余额却不容易。

充电桩撤出小区 余额退费不容易

“此前用起来觉得还是挺方便,将电动车停到地下车库,用微信或支付宝扫码付费后就可以充电。”家住合肥的宋先生表示,自己所居住的小区原本有不少云智充设备,半年前开始,该公司所运营的相关设备越来越少,最后只剩两个充电桩。直到一个月前,这两个充电桩也被撤了,全部被替换成了别的公司运营。宋先生一看,自己在云智充的账户里还有152元,马上申请退费,没想到遭遇余额退款难。“我先是按照物业张贴的方式申请退款,然而,申请了大半个月,一点反应都没有,拨打座机电话也都是智能语音。”无奈之下,宋先生去找物业退款,物业表示,他们也只是提供场地对接,消费者充的值都打入了平台公司,退款事宜不归他们负责。

12月12日,记者登录云智充APP,平台上并无直接退款路径,一番点击后,记者查询到退款流程为:打开在线客服页面,填写收款信息以及退费原因之后,便可提交退费申请。退款申请审核通过后,款项将于15个工作日退回到支付宝或者微信账户中。其中,平台上显示,“可退金额”仅仅包含充值的金额,赠送的充电金将清空。

“我按照这样的流程申请退款,等了一个月也没动静。”有同样遭遇的消费者吴小姐表示,小区的充电桩公司换了,想将账户里的余额243元退了,但一直退不了,打官方总机根本联系不上人工客服。

记者在黑猫网络投诉平台搜索后

发现,有关云智充的投诉近30天有300余条,其中投诉内容基本为“充电桩撤出,没有退费路径,联系不上人工客服,申请退款长时间未退……”

想给电动车充电先充值 跨年充值优惠活动依旧

就消费者充值后遭遇退费难的问题,记者近日联系云智充官方客服,所有按键均无人工应答。记者又联系了宋先生提供的“退款告示”上的对接人付先生。付先生说,他是之前安装、维护云智充设备的加盟商,目前负责对接物业与客户后续退款工作。几个月前,他们就开始贴出退款告示,提醒消费者不要再充值,一些客户按照流程陆陆续续成功退费。目前就他所负责的区域来说,公司的确退费不畅。

记者询问“云智充为何撤出小区?”付先生表示,他与云智充已经合作了两三年,最多的时候,在该小区安装了18台充电桩。刚开始,双方合作很正常,打款也非常顺畅。2022年初,曾拖欠了三个月的充电收益,后来又陆陆续续补齐了,此后的打款便没那么顺利了。付先生说,到目前为止,除了2.38万元的保证金外,他还有三个月的充电收益分成未拿到。“这个小区都是客户‘先充钱再充电’。客户的钱先打到平台,留下15%的管理费后,平台再打给加盟商充电收益分成。”拿不到充电收益,付先生只好将设备拆除,退还给云智充公司。

这种预充值的方式是否合理?在云智充APP上,记者随机点入上海虹梅路3887弄君悦花园的站点,有“智能充电”“4小时”“6小时”等选项,记者随机选择一项后立马弹出“余额不足请充值”界面,进入充值界面后,有50元、100元、200元、500元等金额供选择,最低充值金额为50元。对此,付先生表示,与云智充不同,目前有运营商采取小金额充值或按充电时间计费,可以选择预先支付1元、2元等进行充电。“这种收费模式下,消费者风险相对较小。”

记者从天眼查上看到,云智充的运营公司为上海五纷物联技术有限公司,成立于2018年,注册地址位于上海市嘉定区汇源路,是一家以从事软

件和信息技术服务为主的企业。目前,其充电桩业务遍布上海、合肥、江西等地。值得关注的是,尽管屡遭消费者投诉退费不畅,在云智充APP上,该公司依然在进行“跨年充值大优惠活动”,活动内容为“充100送20元,充200送50元,充300送80元”。

截至发稿前,记者从宋先生处了解到,云智充平台已经操作退款,宋先生账户余额为152元(包括本金与充值优惠),退款到账充值本金116元。

律师:对预付式消费 应加强法律监管

北京盈科(上海)律师事务所范改娣律师表示,对于预付式消费后退款难的问题,目前消费者的维权仍然比较困难,监管方仍然需要进一步推进相关监管工作;消费者方要增强风险意识进行理性消费和充值,也要看清合同中关于退费的条款;经营者方所规定的不退费规定通常情况下会被认定为格式条款,因限制了消费者的自由选择权和合同解除权,理应属于无效条款。法律明确规定,经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款,并应当承担预付款的利息、消费者支付的合理费用。对退款没有约定的,按照有利于消费者的计算方式折算退款金额。

范律师建议消费者自身要积极保留证据,不要轻信口头承诺,尽量达成书面协议,勇于向有关部门和消费者协会求助,保障自身权益。建议相关行业可以设置专门的账户或者托管给第三方机构对其隔离管理,防止经营者违规挪用或因营业不善而亏损,加强对预付资金的风险管控。



(长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道)

曝光台

抗宫炎片等4批次 药品不符合规定

据《中国消费者报》报道,近日,国家药监局发布通告,经贵州省

食品药品检验所等四家药品检验机构检验,发现抗宫炎片等四批次药品不符合规定。

经贵州省食品药品检验所检验,在重庆江岸坊医药有限公司抽取的一批次抗宫炎片不符合规定,不符合规定项目为微生物限度。

经上海市食品药品检验研究院检验,在国药控股天和吉林医药有限公

司抽取的一批次他克莫司软膏不符合规定,不符合规定项目为有关物质。

经深圳市药品检验研究院检验,在春源堂诊所抽取的一批次炒僵蚕不符合规定,不符合规定项目为总灰分。经青海省药品检验检测院检验,在那曲惠民医院抽取的一批次炙甘草不符合规定,不符合规定项目为含量测定。