

□ 记者 章炜

2023年8月,市民刘先生在静安区一家名为“芯某造型美容养生中心”的店铺,与商家签订了“《粉丝形象代言人》全年打造计划”合同,约定刘先生支付12780元“项目抢购金”,如果能在一年内做完合同中的指定项目,就可获得免单名额。然而,商家多次以店铺亏本等为理由要求增加额外费用,刘先生林林总总支付了22648元。刘先生认为,商家一次次巧立名目收取额外费用,侵害了他的合法权益,遂诉至法院,要求商家返还未消费金额。上海市静安区人民法院立案后,近日依法适用小额程序公开开庭进行了审理。

## 抽中“粉丝形象代言人”,可免单

刘先生是“芯某造型美容养生中心”的老客户,2023年8月份,他在该店办理了剪头发的会员,充值1888元。同年9月份,刘先生与商家签订了“《粉丝形象代言人》”合同,约定刘先生支付12780元“项目抢购金”,由商家在2023年9月22日至2024年9月22日为刘先生提供年卡项目“原液嫩肤”和“肩颈理疗”各36次。

该合同全称为《全年打造计划——你的美丽我来打造倾国倾城》,该合同约定:“为了感恩前来参加《粉丝形象代言人》免单节,感恩回馈品牌大使的贵宾,打造60位粉丝可以参加《粉丝形象代言人》计划。赠送条件为支持且热爱芯某护肤造型品牌,并维护该品牌合法权益,愿意参加此次计划并为品牌免费宣传的贵宾。”该合同第二条约定:

“乙方选择甲方店内‘全年36次至尊年卡项目中的原液36次,肩颈36次’。”该合同第三条约定:“签订合同之日起,乙方向甲方支付项目抢购金12780元,即成功抢购到免单名额一个,有效期2023年9月22日到2024年9月22日。”

为了完成合同中规定的项目,刘先生孜孜不倦地到店接受指定服务。商家多次以店铺亏本为由要求增加服务项目,要求刘先生追加价格为4980元的“腰部护理”和3000元的“光子嫩肤”。包括剪发卡、“项目抢购金”以及后续追加的项目,商家前前后后共收取刘先生22648元。刘先生认为商家一次次巧立名目收取额外费用,侵害了他的合法权益,要求解除与商家的“形象代言人”服务合同关系,返还年卡中剩余金额3980元及未消费的项目金额6660元。

## 类似纠纷不少,消保委曾发提醒

庭审中,商家表示,刘先生于

## 一周维权

### 顾客恶意退款导致“骑手商家被封号”?美团回应

据媒体报道,江苏苏州有3名小伙轮流点外卖,吃掉后退款,疑似致十几个骑手和几个商家被封号,该事情引发持续关注。美团近日发布声明称,近日,一则“苏州多名男子在美团App点外卖后,谎称外卖丢失、餐品有异物等理由骗取退款,致十多

2023年10月7日购买“原液嫩肤”管理36次8800元年卡,“肩颈理疗”36次3980元年卡;在“原液嫩肤”管理做了34次以后,剩余转为“光子嫩肤”管理,为此,刘先生补交3000元。刘先生另购买腰部护理4980元(已做完),赠送项目剩余4次。双方一致确认,剩余项目为“光子嫩肤”8次,“肩颈理疗”10次。

法院认为,原、被告于2023年9月22日签订的《全年打造计划——你的美丽我来打造倾国倾城》是双方当事人真实意思表示,合法有效,双方理应恪守履行。被告作为经营者,应当按照约定向刘先生提供服务,反之刘先生作为消费者,有权要求返还未消费的预付款余额。所以,现在刘先生要求返还服务费用的诉讼请求,应予支持。但同时考虑到原、被告一致确认现剩余项目为“光子嫩肤”8次,“肩颈理疗”10次,故酌情退还3500元。

据此,法院依照《中华人民共和

名骑手、商家被平台封号”的聊天记录被广泛转发,引发社会关注。

经核实,事件过程中,平台没有对任何骑手、商家封号,相关订单在接到骑手商家反馈与核实后,相应退款等成本均已由平台承担。目前,相关涉事人员已被公安机关依法行政处罚。

美团表示,针对恶意索赔、恶意退款这类侵害骑手、商家的黑灰产行为,平台一直坚持“零容忍”,通过

诉讼实录

# 男子被选为“形象代言人”后却踩坑不断?

说是“免费”体验  
实为预付新花样

民法典》第四条、《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条之规定,判决商家退还刘先生服务费3500元。如果未按本判决指定的期间履行给付金钱义务,应当依照《中华人民共和国民事诉讼法》第二百六十四条规定,加倍支付延迟履行期间的债务利息。

记者调查发现,类似纠纷在全国各地已多次发生。在裁判文书网上,以“全年打造计划”为关键词进行搜索,发现从2023年12月至2024年9月,已有八份裁判文书上网,涉及该合同的商家遍布全国各地,包括江苏、北京、浙江、重庆、上海、云南。闵行区消保委曾就此专门做出消费提醒:“随着预付式消费的不断发展和预付形式越来越新颖,‘形象代言人’‘全年打造计划’等‘免费’项目体验吸引了不少消费者的眼球。需要警惕的是,不少项目虽说是‘免费’体验,但往往需要消费者预支付项目金额,而后期可能会遭遇预约不上、约定次数无法做完、门店闭店等情况,钱款难以追回。”

技术能力对于异常交易行为进行识别和定位,对骗赔账号进行限制,对于骑手反馈的恶意退款等线索第一时间介入核实,切实维护骑手的合法权益。2024年以来,已识别骗赔行为230万次,帮助商家止损7500万元。同时,成立恶意退赔治理小组持续联动政府部门,加强政企协同共治,打击职业索赔等敲诈勒索行为。截至今年4月,美团配合各地警方和市监部门,破获敲诈勒索案件30余起,抓获30多名犯罪嫌疑人。

消息树

“今年9月,我家老人从一些养生直播间购买羊胎盘和固精参茸丸,一共花费1.4万多元。”白先生出手阻拦,只因父亲沉迷于各类养生直播,并对其推销的产品功效深信不疑。

“这些讲座利用老年人子女不在身边、担忧自身健康等特点,骗取老年人信任,虚高标价产品在网上售卖,并且以邮购到付的形式防止留下证据。”白先生对于这些直播很是不满,但至今不知道谁在诱惑老人下单。

白先生告诉记者,自己尝试添加相关养生课客服的企业微信时,无法添加。而父亲则要断绝父子关系、拒不配合维权,并坚信吃了这些“保健品”,眼睛就能看清楚了。

记者调查发现,当前不少养生讲座搬进直播间,通过中医养生保健、食疗调理等内容“拿捏”老年群体的同时,往往打着养生科普的幌子,售卖所谓保健食品,并宣称可实现“修复大脑细胞”“高血压停药”“让白发变黑发”等功能。

王丽花费6980元参与轻营养食疗训练营,按照食疗课给的食谱打卡两周后,身体出现了不适。“按照食谱的要求,每天吃一些燕麦、藜麦、高粱米、山茶油炒菜等,一日三餐都要打卡,吃了第一周后身体消瘦了点,第二周后体重下降并且没有食欲,当时还觉得瘦是好事,但是第三周就感觉人没力气没有精神,每天打卡都成了负担。”王丽告诉记者,由于担心身体出问题便去就医,吃药后很快就控制住了病情。王丽认为,自己除了食谱外并未获得有价值的服务,而食谱也并不能控制血糖。她经过多次与机构协商退款,并在相关平台上投诉,最终收回大部分退款。

北京市中闻(长沙)律师事务所律师刘凯表示,为防止老年人受骗,社会和家庭需要帮助老年人正确认识养生,培养科学养生观念,同时提供支持,帮助老人在面对健康问题减少焦虑。此外,要加强对此类养生课程和直播间的监管,需要从法律法规的完善、平台责任的落实、监管力度的加大、消费者教育的提升等多个层面综合发力。(来源:新京报)

「洗脑」养生直播暗藏虚假宣传隐患  
食品冒充保健品频被吐槽,平台仍需落实责任