

特别关注

■ 2017.3.21 星期二
■ 热线:66111111
■ 网址:www.jinbaonet.com
■ 编辑:高凯
■ 版式:周斌 校对:颜琪华

近年来,时尚产业发展势头正猛,随之而来的美容美发行业的消费投诉也成为焦点。

记者从宁波市市场监管局了解到,2015年和2016年,我市12315热线平台分别接到涉及美发行业的消费者投诉2857件和3069件,连续两年居全市服务类投诉首位。投诉的主要问题是预付卡消费纠纷、产品质量和价格问题。去年,金报报道的“天价理发”及其老板跑路风波以及美发行业销售套路等问题,引起社会各界广泛关注。

近日,宁波市市场监管局在全大市范围内开展了为期10天的美发行业集中整治,共检查美发经营单位1392家,发现问题并责令改正222家,立案查处66家。



执法人员到美发店实地检查 通讯员供图

□ 通讯员 张淑蓉 王前 记者 王冬晓

数据显示

美发业连续两年位居服务类投诉首位

对于爱美人士李女士来说,美发店是她除健身房之外去得最多的地方。

李女士是全职太太,两个小孩相继进入小学和幼儿园之后,她有了大把的时间提升自己。“现在的美发店,早就不是三十年前的剪剪头发刮刮面咯。除了做头发,美发店里还可以做经络按摩、脸部护理之类的。”现在,李女士有专门固定做头发的师傅。之前,她换了四五家理发店。

“前年,我在一家名头很响的店里做头发,可理发师失手了,头发剪坏了还非要说这是当季最潮的发型。”李女士说,之后她又换了家店,结果她对一款染发剂过敏闹得“不欢而散”。

说到美发行业备受诟病的预付卡消费纠纷,李女士说她也遇到过。“最早办的永

琪卡,还在家里,里面还有两千多块钱。”

记者查看宁波市市场监管局12315热线去年8月-10月关于美容美发的投诉案例。除了因为店面关门预付卡无法使用导致的群体性消费纠纷外,记者回访30多个案例发现一个有趣的现象。男顾客最受不了的是打着“低价”“打折”或“免费”的幌子,在服务中临时加价或捆绑销售。女顾客最爱投诉的是产品质量或烫发、剪发效果等问题。

此外,据宁波市市场监管局统计,2015年和2016年,我市12315热线平台分别接到涉及美发行业的消费者投诉2857件和3069件,连续两年居全市服务类投诉首位。投诉的焦点主要是预付卡消费纠纷、产品质量和价格等问题。

实地检查

宁波市市场监管局开展的这次集中整治分为两个部分,一个是市场监管,一个是抽样检测。

市场监管重点检查美发店的主体经营资格、广告宣传、格式合同、美发服务等。

抽样检测是委托第三方检测机构专门对美发产品质量开展监督抽检和评价性实验。检查对象主要是日常举报投诉集中或日常检查问题较多的美发店和美容美发连锁企业。

记者查看检查报告发现,经营资质和经营行为不规范是主要问题,合同违法和产品质量令人堪忧。

问题一:经营行为不规范 127家美发店经营资质存在问题

出去吃饭,大家都会留心餐饮店有没有证照,然而去美发店,不少消费者并不太注意经营者资质问题。“对于没有资质的店家,一旦发生纠纷或者跑路,找不到市场主体,维权很艰难。”宁波市消保委一位工作人员介绍说。

本次检查结果显示经营资质是大问题,共发现无照经营95家,擅自变更企业名称17家,超范围经营15家。也就是说经营资质有问题的共127家,占了全部有问题的一半以上。

此外,经营行为不规范的问题也不少。12家美发店有虚假广告或宣传行为,如宣称“全场免费”,实际需要先消费后才能获得免费项目;有自己冠以“中国著名品牌”、“美容美发百强名店”等名号,但所谓荣誉称号却无法佐证;还有销售的美发产品、保健食品冠以“百年”、“祖传”等名号,随意夸大宣传疗效的。

未明码标价或价格不透明的美发店57家,如部分美发店提供的服务分店长、设计总监、一般店员等多个档次,但只对最低档的价格予以公示。

问题二:合同违法 办卡不签协议或协议含“霸王条款”

现在随便去家美发店,店员都会不遗

余力地推荐办理会员卡。虽然美发行业的预付式消费备受市民诟病,然而不办卡又享受不了会员折扣,很多消费者无奈选择办卡。

然而,办卡时有签过纸质协议吗?昨天,记者在微信朋友圈里做了个小调查。30个办卡消费者中,只有两个人签有合同,“是强烈要求手写的类似收据的东西”。

“如果没有合同,一旦店家关门很难调解,即使走司法程序,官司也不好打。”市消保委工作人员介绍说。

本次检查也发现这一问题严重,其中,合同违法行为29起,如办理会员卡不与消费者签署书面协议,也不提供消费凭据的;即使有部分美发店办卡虽有明示条款和协议,但其中却存有加重消费者责任的不平等条款,如“最终解释权归本店所有”、“本卡一经售出概不可退”等“霸王条款”。

“这些行为,在实地检查中有发现,均已被责令改正或立案查处。”宁波市市场监管局一位工作人员介绍说。

问题三:产品质量堪忧 有些美发店竟在使用“三无产品”

结合实地检查,市场监管部门还委托第三方检测机构专门对美发产品质量开展抽样检测和评价性实验。共随机抽取266批次美发产品进行检测,其中监督抽检244批次,而对开封使用过的22批次商品开展评价性实验,22批次产品中检出不合格12批次,检出不合格项目13项次。

记者查看报告发现,不合格项目中,“MIT和CMIT的混合物”问题最突出,占比53.8%。据了解,这两种物质均属于高效杀菌剂,含量超标可能会使敏感肤质人群诱发皮炎等过敏反应,其次是“菌落总数超标”,占比30.8%。宁波市市场监管局举报投诉中心相关负责人建议,消费者在接受美发服务时,对于洗发液、护发素等清洗型产品可以尽量选择自带。

此外,检查还发现部分美发店管理混乱而导致的商品质量隐患问题。如进货把关不严,不少美发产品没有中文标签甚至是“三无产品”;还有使用前需皮试的商品,一些经营者未作提醒就直接使用问题等等。

金报快评

既然都曝光了 那就赶紧行动吧

可能是上夜班的我们,对发型不太讲究,反正我理发从来没有与人有过冲突,这就类似刘强东那个段子:“夜班编辑一般对发型不敏感。”不但对自己发型不敏感,对别人的也不敏感。但我知道,其他人不这样看,很多人对发型非常重视,一丝一缕,都在乎。

现在既然问题都曝光了,涉及美发行业消费者投诉几千起,投诉的问题也很清晰。那么监管部门就赶紧行动吧,严肃认真地调查,查实证据后,果断采取措施。

美发这个行业,业务看似是固定的,但是业务的伸缩性很强。如果店家态度不好,消费者肯定用脚投票。但问题是,很多套路都是在“笑脸中”搞起来的,让人防不胜防。产品质量、价格争议、预付卡纠纷,这些种种,光靠消费者根本应付不了。

只要想解决,永远有办法。比如问题非常严重的,可以吊销其证照,一段时间内令其不得从事美发行业;问题一般严重的,可以在媒体上发布消费提醒;问题轻微的,处以口头警告,责令整改。

怕就怕,总是3·15后后来一阵子雨过地皮湿,到今年年底或明年3·15,然后又说我们又收到了多少投诉……做具体工作,不是写纸面总结。

本报评论员 贡万军

小贴士

美发产品 不可轻信店家推荐

“相比时髦靓丽,消费者更应该把安全放在第一位。”宁波市市场监管局举报投诉中心相关负责人提醒说,消费者选择美发服务时要注意提前问清楚价格,并对店家推荐的商品仔细查验。

- 一要选择具备经营资质、有一定规模和卫生条件较好的美容美发店消费;
- 二要谨慎理性办理会员卡,根据自己的实际需求慎重对待各种打折促销活动,而且要尽量与商家约定好双方的权利义务并索取书面凭据;
- 三要仔细甄别商家使用的美发产品,正规产品应详细注明生产商信息和相关许可证号、批准文号等(可登录国家食药总局网站查询);
- 四要严格按照产品使用说明,对容易引起过敏的产品在使用前应要求商家先在身体其他部位测试。

有些美发店竟在使用『三无产品』

检查1392家,整改222家,立案查处66家

宁波开展美发行业集中整治