

您有事 我来帮

壹点帮

报料平台：齐鲁壹点情报站 报料热线：13869196706

为群众办实事

2024年3月19日 星期二 齐鲁晚报

3·15我们在行动

一次“免费”体验后，老母亲在一美容中心4个月消费11万 哎哟我的妈，这钱究竟咋花的

本想“免费”体验，一进店就被“忽悠”得团团转，一次次地充值……近日，济南市民曹女士反映，其母亲去年在济南市全福大润发的汇美妍美容管理中心免费体验了一次美容项目后，短短4个月内就消费11.08万元。这钱到底是咋花的？记者就此进行了调查。

▶曹女士的母亲在这家美容中心4个月消费11.08万元。

文/片 记者 杜春娜

“体验”后签五份合同

“老人去年9月4日第一次去汇美妍美容管理中心，他们工作人员说可以先去免费体验一次。”曹女士称，“老人先是体验了一次脸部项目，后来就去那里慢慢花钱了。”

曹女士告诉记者，老人陆陆续续在那里签了五次合同。“前几次合同价格比较便宜，后来却越来越贵，一共消费11.08万元，截至去年12月31日，老人进店18次。”

根据曹女士提供的服务协议图片，记者注意到，老人2023年9月4日的服务协议价格是3285元，2023年9月16日的服务协议价格是5980元，2023年10月15日的服务协议价格是15600元，2023年11月11日的服务协议价格是41000元。“去年12月18日又签了第五份服务协议，金额是4.5万元。这份合同协商时才拿出来给我们看。”前四份服务协议中，既有头部按摩、面部循环、spa水疗面膜等服务项目，也有温泉保养、脉道净化等服务项目。

老人到底为啥愿意花这么多钱去做这些项目？曹女士怀疑，商家以母亲身体有疾病为理由，诱导其进行消费。“他们告诉老人身体哪里疼痛，会压迫神经更会导致残疾，便让老人做各个方面的按摩，先是后背，后来是腿。还以看手相的方式说她有妇科病，这些病会导致癌症。”

最终协商退款六万元

前四次服务协议，老人还有余力支付，但第五份服务协议，她不惜向其他人借了四万多元。“一开始我们并不知道这件事，老人和别人借了钱签完合同之后，我们今年2月份通过转账记录才知道她花了11万多元。”曹女士丈夫高先生表示，知道这件事后，他们便去找店家协商退款。“我们本来以为是诈骗就报警了，但



后来知道不是这回事。”

去协商时，曹女士算的退款金额是7万元，而商家算的退款金额是3万元。“商家称3万元是最终扣除了产品套盒的价格，但我们扣除了套盒的钱后，算的退款金额是6.7万元左右。”曹女士对商家算的退款金额很不解。“我们让店家拿出套盒产品，他们刚开始说去拿，但后来推辞说新年刚开业无法提供。而且商家说这个套盒价格2.9万元，但合同上写着它价格1.8万元。”

无奈之下，曹女士拨打了投诉电话。后经过有关部门的调解，该美容中心退还了6万元，双方签署了投诉调解书，商家收回了三份合同。“商家说他们最多只能退6万元，我们担心如果不签调解书，这6万元也拿不到。”

记者注意到，投诉调解书上写着：被诉方汇美妍美容管理中心，给投诉人退费6万元，2023年9月4日、9月6日服务协议正常履行。投诉调解书的签署日期为2024年3月4日。

尽管已经协商退款，但曹女士夫妻俩还有疑虑未解。“去了店里按摩18次，花费了5万元，单次价格就有2700元，这个价格是否太过离谱？”曹女士对该美容中心的经营模式，给客户用的产品套盒表示怀疑。高先生也很纳闷，他们为啥从始至终就没见过商家口中的套盒产品，这5万块钱究竟做的啥项目。

市场监管局： 检查后未发现问题

3月8日，带着曹女士的疑问，记者联系了历城区市场监管局。“针对市民反映的问题，我们尽快落实安排。”历城区市场监管局相关工作人员表示。3月12日，“前期已经对双方的退费进行过调解”。该工作人员告诉记者，历城区全福市场监管所已于投诉当日上午全面检查了店里产品，但并未发现问题，如果当事人可以提供相关证据及线索，他们会进一步调查落实。

“我们已经与当事人进行了协商退款。相关部门也检查过，我已经出示了产品的合格检验报告，能够经得起考验。”汇美妍美容管理中心相关负责人表示，在给顾客做服务项目时，双方也签署了服务协议，协议的内容很清楚，而顾客出现了单方面的违约。对于曹女士质疑的服务价格高的问题，“项目和产品的价格不是我们定的，出厂时就有价格”。该负责人称，定价是基于服务费与产品本身的费用综合得出的。

律师说法： 可能存在诱导消费

“像曹女士反映的这种情况可能存在诱导消费，但诱导消费是否违法要看具体情况。”山东龙奥律师事务所律师伊廷磊介绍，判断诱导消费的情况一般从消费者的认知水平和识别能力出发。如果推销行为不足以让消费者产生误解，一般不构成消费欺诈。如果超出了一般人的认知水平，那就构成了欺诈，这就涉嫌违法，严重者构成犯罪。

“正常来说，如果店员在推销服务或者产品时，一般进行明码标价，在价格公示的情况下，即便该店价格高于市场价格，一旦接受便意味着双方认同这个价格。”伊廷磊表示，如果消费者在签订合同时，没有仔细阅读产品的价格，这一部分所产生的风险责任需要消费者来承担。

“消费者想要购买某个服务，首先应该明确熟知产品的价格，其次双方签合同时，特别重要的一些条款应当做显著提示，并向消费者进行解释，在双方都没有问题的情况下进行签字。”伊廷磊提醒，在接受产品服务时，应注意商家所提供的产品服务是否与合同中所约定的产品服务一致。对于商家所承诺一些赠送之类的产品服务，也尽可能写进合同中，以避免可能产生的纠纷问题。

一直以来，淀粉肠备受消费者喜欢，“全是淀粉没有肉”成为其食品安全的一种背书。但随着3月15日央广网曝光了淀粉肠用鸡骨泥代替鸡肉以次充好等乱象，“淀粉肠塌房”相关话题冲上各平台热搜引发热议，大家开始对淀粉肠的食品安全质疑。济南淀粉肠市场如何？连日来，记者进行了探访。



文/片 见习记者 石晨绮 管锐

有消费者表示担心

3月16日，记者来到位于济南市历下区的芙蓉街看到，整条街有六七家店铺仍在销售淀粉肠，价格基本在5元2根左右。部分摊位生意依旧火爆，记者观察发现，一家专门卖淀粉肠的小摊5分钟内就卖出了8根。

“平时一天能卖两三百根吧，要是赶上节假日还会更多。”一位商户介绍，淀粉肠一直卖得很好，这两天销量也没有特别大的下降。不过，也有一些消费者表示，看了有关淀粉肠内加入鸡骨泥等原料的报道后，应该不会再购买了，“感觉挺恶心的，害怕吃多了会对身体健康不好。”

“应该就是肉和淀粉吧，我们都是直接拿半成品加工。”不少店主表示，淀粉肠基本是在济南市各大批发市场进的货，一小部分会在网上订购。对于淀粉肠的具体成分，几家店主均表示不清楚。

产地多为山东和河南

17日上午，记者走访了位于济南市历城区的七里堡农贸市场，据销售人员介绍，目前济南市场上销量较高的淀粉肠以夫宇、金梦圆、齐汇、丽园四个品牌为主，平均每根淀粉肠批发价在0.7-1元之间，产地多为山东和河南。

记者观察配料表发现，几个品牌的淀粉肠配料表差别并不大，排在第一位的是鸡肉，再配以水、淀粉、白砂糖、味精、香辛料等调味料以及三聚磷酸钠、焦磷酸钠、六偏磷酸钠、羧甲基纤维素钠、诱惑红等添加剂共计十余种成分组成。较便宜的淀粉肠配料表中还会另外标注



◀在济南市场上淀粉肠销售状况依然不错。

有皮、鸡肉的成分。

“现在大家来拿货都是推荐拿贵的，便宜的不好保证质量。”一家销售淀粉肠的商家告诉记者，他们也担心一旦进了不好的货会砸了自己和供货商的招牌。“基本是卖给纯卖淀粉肠或者烧烤、炸串的商家，像芙蓉街、环联夜市、高新万达附近就有很多商贩都是在这进的货。”

淀粉肠生产尚无国标

记者在查询后发现，虽然淀粉肠跟火腿肠很像，但和火腿肠不一样的是，淀粉肠的淀粉含量更高，蛋白质含量则低于火腿肠的最低标准。此外，淀粉肠没有专门的国家标准，也没有遵循火腿肠国标来生产，生产企业大多是遵循企业标准。

事实上，对于淀粉肠的食品安全质量问题，生产环节的监管尤为重要。

3月16日，全国肉禽蛋制品标准化技术委员会秘书长刘振宇表示，该标委会主要负责实施商品名带“肉”的食品标准化工作，所以过去没有制定“淀粉肠”国标。但考虑到淀粉肠配料表中标注的主要配料是肉类，肉禽蛋标委会将再次开会研究要不要做“淀粉肠”国家标准，有结论后会向公众发布。

随后，淀粉肠生产厂家——山东夫宇食品有限公司发表声明称，15日下午，枣庄市、区、镇市场监督管理部门对公司现场进行了突击检查，其生产的食品中未使用各种骨泥等原料，符合国家食品安全标准，并附上了食品安全检验检测报告。

食品安全领域专家表示，使用鸡脖泥、鸡架泥等骨泥代替原有肉类的行为，本质是掺假和以次充好，会降低产品的营养品质和感官品质。此做法不仅违反了食品安全法规，也严重损害了消费者的权益。广大消费者在购买食品时一定要仔细查看配料表和生产日期等信息，确保食品安全。