

# 省消协年终盘点爱美人士“窝心”事 美容达不到约定效果有权索赔

记者 李皖婷

新年新气象,一到年底,省城年轻的女士们都喜欢到美容店、理发店把自己打扮得美美的,不过,省消协昨日披露的两起美容投诉案例,却值得广大消费者关注。消协专家指出,美容消费切勿盲目相信商家,对于美容产品的名称、地址和生产日期最好要仔细查看,消费者要主动索要消费凭证。

## 案例一:痘痘治不好是内分泌问题?

桐城市的华女士因脸部出现痘痘,近日在一化妆品销售部办理价值880元的美容卡一张。店家介绍,凭此卡可消费48次,并承诺能帮消费者根治痘痘。此后,华女士定期去该店接受治疗共23次。几个月过去了,她脸上的痘痘不仅没有消除,反而继续增长,美容师建议消费者进行刮痧,但需另花费1080元,而且不保证完全有效果。华女士觉得自己上当受骗,于是向桐城市消协投诉,要求予以退款。

经调查,消费者反映的情况基本属实,消协立即通知店方进行调解。店方认为,消费者痘痘治疗效果不明显是与消费者不配合治疗及自身的内分泌有关。但消费者认为该店前期治疗效果不明显不愿继续治疗,双方争执不下。

消协人员指出,经营者应当向消费者提供有关商品或服务的真实信息,不得有引人误解的虚假宣传。店家最终同意退还余款440元。

## 专家支招:达不到约定效果有权索赔

上述案例是一起典型的美容服务经营者提供的产品和服务没有达到约定效果而发生纠纷的案例。在该案中,店家向消费者承诺的服务效果打了折扣。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十九条规定:“经营者应当向消费者提供有关商品或者服务的真实信息,不得作引人误解的虚假宣传。”《安徽省消费者权益保护条例》第三十六条规定:“从事

美容、美发服务的经营者和从事整容、整形服务的医疗机构应当明码标价、合理收费,不得价外加价,不得使用伪劣用品。达不到约定效果的,经营者应当按照消费者的要求给予重作或者退还已收取的费用;给消费者造成人身伤害的,应当承担赔偿责任。”

因此,消费者有权要求退还所收的费用。

## 案例二:离子烫之后发质受损严重

今年12月11日,消费者叶某与其同伴在南陵县一美容美发店接受了离子烫服务,14日晚间洗发后,离子烫效果完全消失,且发质受损严重,遂于15日上午找到消协投诉,要求经营者退还所收费用。

在当地消协调解过程中,经营者对消

费者投诉内容无异议,但要求不退还所收费用,而是为消费者重新做一次离子烫服务。而消费者表示发质受损严重,近期再做对头发伤害太大,双方协商不成。

经过消协的一番努力,双方最终达成一致:经营者退还消费者及其同伴美发服务费用共416元。

## 专家支招:仔细查看产品信息并索证

在上述案例中,消协工作人员依据了《中华人民共和国消费者权益保护法》第七条规定,“消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务符合人身、财产安全的要求。”第十一条规定,“消费者因购买、使用商品或者服务受到人身、财产损害的,享有依法获得赔偿的权利。”因此,消费者有权要求店

家退款。

针对此案例,消协特别提醒消费者,在美容美发店消费时一定要查看有关证照,选择证照齐全、正规经营、信誉良好的店;对经营者提供的烫发、染发等美发产品,应仔细查看产品标签上注明的产品名称、制造者名称和地址、生产日期、卫生许可证号、产品标准号、特殊化妆品卫生批准文号等,并主动索要消费凭证,以便日后维权。

## 冒充香港男,四人合伙“婚姻诈骗” 以办理移民手续为由骗取钱财,屯溪女子被骗10万

星报讯(洪艳 陈红 记者 陈明) 屯溪女子笑笑(化名),本以为通过网络征婚约到了“金龟婿”,没想到却碰到四个骗子,被骗10多万元。日前,黄山市屯溪区人民法院一审判决四人均犯诈骗罪,李某被判处有期徒刑四年零四个月,林某被判处有期徒刑三年零六个月,李某某被判处有期徒刑三年零三个月,林某某获刑两年零三个月。

2011年4月,李某等四人纠集在一起,商量利用网络冒充香港人与人网恋,进而提出结婚,再以办理移民手续为由骗取钱财。5月,四人从福建陆续来到湖南衡阳

市集合,同时分工:由林某扮演律师联系办理移民相关手续,李某用假身份信息在网上寻找诈骗对象聊天,李某某负责提供办移民的相关资料,而林某某负责取诈骗款及日常生活料理。

5月中旬,李某通过世纪佳缘网“约”到了黄山的肖某,李某冒充“王毅辉”。之后林某冒充深圳律师“刘荣航”与肖某联系,以办理移民手续费用为由,骗取肖某总计人民币108620元。6月24日,屯溪民警在租住房内将四人抓获。

案发后,被告亲属退还肖某被诈骗款共计108600元。



12月24日,来自全国各地的佳丽在庐江县汤池温泉度假村尽情地享受温泉之浴。自12月24日至明年2月,庐江县举行以“冬游庐江 别样感受”为主题的第三届温泉养生节活动。活动主要包括温泉养生及冬季旅游发展座谈会、模特佳丽温泉文化秀、“吟诵庐江温泉”诗歌大赛、“有朋自远方来”音乐午宴、中国温泉之乡·魅力庐江“锦绣山水”万人游等五项内容,目前已吸引了大批游客。  
左学长 文/图

## 融大局 求创新 重实效 安徽认真贯彻反腐倡廉战略方针

### 中央媒体看安徽

据《中国纪检监察报》12月25日头条报道 连续多年在全省党员干部中开展主题教育和警示教育活动,着力强化宗旨意识、法治意识和廉政意识,像强劲的东风一样荡涤着人们的心灵;扎实开展廉政风险防控试点工作,着力抓好前期预防、中期监控和后期处置工作,努力提高反腐倡廉建设的科学化水平,帮助党员干部不犯错误或少犯错误;注重发挥查办案件的治本功

能,着力维护党纪国法的严肃性,坚持依纪依法、安全文明廉洁办案,惩治了一批腐败分子,为国家挽回了巨额经济损失……

近年来,安徽省各级党委、政府和纪检监察机关按照中央和省委的部署和要求,认真贯彻反腐倡廉战略方针,全面落实中央《建立健全惩治和预防腐败体系2008-2012年工作规划》,惩治和预防腐败体系建设呈现出统筹推进、系统治理、协调发展的良好态势,为经济社会又好又快发展提供了坚强保证。

## 5年培育百家品牌示范企业

星报讯(星级记者 宛月琴) 昨日,《创新·铸就品牌安徽》首发式在合肥举行。该书首次全面系统地整理我省自改革开放以来,在创新推进品牌发展方面所取得的众多优秀创新成果、著名品牌和先进经验。全书共78万字,面向全国公开发行。

首发式上,中华商标协会会长李建中指出,中国有近200个产品产量世界第一,

但却是名副其实的“制造大国,品牌小国”。而我省的品牌建设在全国处于偏后位,因此加强自主创新品牌建设势在必行。

根据我省相关规划,未来5年,我省将培育自主创新品牌示范企业100家,其中培育认定5-6家具有国际竞争力和10户左右具有国内竞争力的自主创新品牌示范企业。

## 小学生钻货车车身出入校园

星报讯(袁骏 柏华斌 记者 王玉) 日前,记者从合淮阜高速公路路政大队获悉,G206合淮公路旁的十张小学,校旁加油站经常有大型货车排队加油,排队车辆随意堵塞校园出入口,致使部分学生不得不钻越货车车身出入校园。

获知此情况后,该大队立即与加油站沟通,要求划出等候区域,不得堵塞校园出入口。并将此情况通报辖区交警部门,请交警部门予以整治。同时,大队主动与校领导沟通,赠送了一批反光背心、警戒线等设备,为学生出行提供安全保证。

## “护花使者”途中猥亵贪杯女

星报讯(秦红霞 记者 曹开发) 一女子贪杯连续两餐喝下七两白酒,朋友叫车护送其回家,谁知护送途中,司机竟将女子奸淫。日前,这名司机被旌德法院以强奸罪一审判处有期徒刑三年。

2011年6月13日中午,被害人小丽与朋友张某一齐喝酒,小丽喝了约三两白酒。当晚19时许,小丽与张某继续喝酒,又喝了约四两白酒。20时许,张某见小

丽喝多了,遂叫出租车司机阿智送小丽回家。途中,阿智对被害人小丽实施了奸淫。

次日上午,小丽打听前一晚酒后何时回家、怎么回的家等情况,当得知是阿智开车送其回家且途中耽搁时间很长,遂怀疑阿智趁机强奸了自己,便打电话质问阿智。在确信自己被阿智奸淫后,小丽向公安机关报案。