

聚焦消费陷阱之美容美发篇

□晨报记者 李丹丹 / 文 张志嵩 / 图

核心提示

随着市民消费水平不断提高,美容美发在家庭消费中所占的比重也逐步提升。如今大街小巷都遍布着各种美容连锁店、美发沙龙等。但在美丽诱惑的背后,潜藏着很多温柔陷阱。日前,记者从市12315消费者服务热线了解到,我市美容美发的投诉量呈逐年增加趋势。



新区一家正在营业的美发店。

陷阱一 美容美发店玩“文字游戏”宰客

据了解,许多美容美发机构的促销语言和营销方式很不规范,消费者在接受服务或购买产品时总是一头雾水,甚至掉进陷阱,白花冤枉钱。2010年4月,王女士在一家美发店门口看到该店的促销打折活动:离子烫18元、花烫15

元。见价格这么低,王女士便进去做离子烫。询问后店老板说要40元,这让王女士十分不解:“店外明明写着18元,怎么又要40元?”店老板解释说:“18元是起价,指的是短发。你的头发这么长,用药水要多一些,所以至少要40元。”

陷阱二 夸大效果吸引消费者眼球

为了让潜在的消费者心动,很多美容美发店做广告时,都会使用夸大的广告词。甚至有些美容店直接做虚假广告,用电脑制作效果对比图,夸大效果,欺骗消费者。生完孩子后,陈女士一直为脸上的妊娠斑所烦恼。随后她在某美容店看到一则广告:根治雀斑,恢复女人无瑕肌肤。

在店内,工作人员还向陈女士展示了祛斑成功顾客的前后对比照,这让陈女士心动不已,当即就花1000多元买了一套工作人员推荐的祛斑产品。哪知用了一段时间后,没有一点儿效果。“现在产品都用完了,却没一点儿效果,她们真是太忽悠人了。”陈女士对记者说。

陷阱三 打着“免费美容”旗号收材料费

相信很多爱美女士在大街上都遇到过美容院服务员赠送的“免费体验卡”,由于抵挡不了免费的诱惑,很多人都会步入消费陷阱。李女士就是个例子,当听到拿“免费体验卡”可免费做一次美容时,她心动了。做护理前,她再三询问是不是真的免费,在确定不收取费用后,陈女士

才安心躺下做护理。做护理过程中,美容师一边讲解李女士皮肤的缺陷,一边推销护理产品。做完护理后,美容师说要收80元,理由是做护理免费,但做护理要收“材料费”10元,护理期间针对皮肤缺陷使用的其他产品收费为70元。得知上当后,李女士后悔不已。

陷阱四 自行定价,价位虚高

同样的美容美发产品,在商店里可能卖十几元或者几十元,但在美容美发店价格要翻几番。经过讨价还价,消费者不难发现,本来标价几百元的消费项目,店主竟能随意更改价位。近日,记者到新区一家美发店烫卷发,在价目单上记者看到,价格从80元~380元不等,且店主告诉记者,价格越贵效果越好。当记者有意选择280元的热烫时,店主赶忙说,为拉回头客,可7折优惠,全价196元。当记者问能不能再优惠时,店主说最低170元。做完后,店主还向记者推荐了一款90元的营养液,记下产品的牌子后,记者在网发现,该款营养液仅售15元~20元。

陷阱五 用“洋货”迷惑消费者

在美容美发店,消费者很难发现国内产品的影子,大多产品都标注产自英国、韩国、日本等地。产品的包装盒及说明书上都写满了英文或日文,没有中文标注。当消费者遇到这种情形时,既感到迷惑又无所适从,无论是价格、质量还是产品成分,自己无从得知,只能请工作人员进行“专业”讲解,工作人员便借机向消费者推销昂贵的产品。

专家支招

据业内人士介绍,如今市场上美容美发的消费陷阱越来越多,形式也更具迷惑性和欺骗性。除以上记者了解到的,还有经营卫生状况欠佳、相关工作人员上岗资格证不全、专业技术不达标、明减降价实换药水、不规范使用预付性消费卡等。面对种种陷阱,爱美过程中,消费者该如何维护自身权益?13日,市消费者协会副秘书长闫关州为爱美女士支招:

美容时,消费者应选择证件齐全的美容场所消费,并确认服务人员是否持资格证书和健康证上岗;应提高辨别意识,不要轻易被美容美发场所的各种促销活动所迷惑;如发生纠纷,应及时投诉,并保管好各种消费凭据;使用美容美发店提供的产品时,要检查其是否有卫生许可批准文号、有效使用日期等。根据规定,所有进口产品必须有中文说明,消费者应拒绝使用没有中文说明或者说明不全的美容美发产品,并及时向有关部门举报。

聚焦消费陷阱之装修篇

□晨报记者 张小娜 实习生 白雨涛 / 文 张志嵩 / 图

核心提示

买房子是一个人、一个家庭的大事,很多市民在花费了大半辈子心血拿到新房的钥匙,并迫不及待地开始装修时,才发现装修房子存在的陷阱很多,一不小心就会碰到一大箩筐的麻烦事。

装修公司擅自改用装修材料

李女士在锦绣江南小区的房子是2009年装修的,由于没经验,老公又在外地工作,在询问几家装修公司后,李女士选择了一家装修公司,让对方包工包料进行装修。

李女士说,当时选装修材料时,装修公司提供的产品样品都是市场上的知名品牌,他们还说和很多材料商都是长期合作,所以他们买价格会低一些。李女士由于对装修知识了解不多,就听从了对方的话,当时就交了预付款,而且装修期间很少到现场监工。

装修好后,李女士到现场一看就傻了眼,很多装修材料跟她当时选的有很大差别,塑钢窗

变成了从没听过的品牌,且密封条不严,配的五金件也是塑料的。吊灯也明显不是自己选的款式,尤其是地板,比她当时选的颜色深很多。因为已经装修好了,而且合同里没有详细列出材料的型号,所以李女士只好作罢,但直到现在李女士仍非常窝火。

李女士以自己的亲身经历提醒将要装修的市民,选择装修公司一定要选择信誉好的,最好把装修材料的型号、价格、数量写进合同。为避免装修公司装修时以次充好,在约定付款方式时就应有所准备,最好采取分期付款的方式制约装修公司的不规范行为。

实际支出远远超出预算

除了装修材料,重要的还有装修价格,一些装修房子的市民一不小心就会落入装修公司的价格陷阱。

家在美景绿城小区居住的李先生是去年8月装修的房子,当时装修公司给他提供了一份预算报价单,列出了用料、价格、人工、管理费等项目,双方最后签订了12000元的装修合同。可刚开始施工,工人报的增项竟多达十几项。工程完工后,花费竟多出了近万元。

据一位业内人士介绍,一些不讲信誉的装修公司正是利用消费者这种“价格越低越好”的

心理入手,以较低的报价吸引客户。签下合同后,这些装修公司又在其他方面“低进高出”,最终获利而归。

吃过装修的亏后,李先生建议将要装修的市民,装修前一定要多向有经验的人“取经”,多咨询几家装修公司,进行综合对比;列出一份需要做的工程项目单,确定没有漏项后,不再轻易听从装修公司添加不必要的项目;总工程价格和单项价格谈定后,要亲自和装修公司到现场确定每个项目的具体施工细节等,并逐条落实到合同中。



一家正在装修的店面。

装修存在质量问题

装修存在质量问题是最让人头疼的,因为这些隐藏的问题装修后的短时间内不容易被发现,被发现后又令人棘手。

谈到装修的质量问题,家在福汇佳苑居住的牛先生深有感触。2010年5月份,他开始装修新房,当时他找了一个装修队,拒绝了包工头包工包料的建议,采取了包工包辅料的方式,他还经常去现场检查装修的质量,房子装修好后,牛先生搬了进去。住了一段时间后发现,装修的房子存在很多问题,其中装修公司对线路安装就没有按约定施工,而是改变了管线的走向,这样很容易发生短路。

牛先生建议将要装修的市民,一定要找信誉好的装修公司。为确保装修质量,最好能多抽时间到现场监督施工,对铺设管线等隐蔽工程项目,最好亲自验收。