



# 用什么产品消费者不清楚,要多少钱由店家决定 美发时 能否明明白白消费

□晨报记者 赵玮

近日,记者接到了数起关于美发方面问题的反映,对于反映中的美发业的暴利、产品的随意定价、质量等一系列问题,记者进行了深入的调查和采访。

在采访中,记者发现经营者除充分“利用”一些爱美人士自身对美容的需要及从众心理外,行业本身行规不健全、从业人员素质较低、价格体系不透明、行业标准缺失等都让经营者有很多空子可钻。美发行业亟待建立统一的管理法规和行业标准来保障广大爱美人士的利益,让消费者能够明明白白消费。

“我前两天去九州路的一家美发店染发,店主向我推荐一款纯天然植物性的产品,说就是价格贵点,要260元,但是绝对安全。我想贵就贵点吧,安全就好。结果染发两天后头上就开始发痒,头上、脖子上、肩上都起了小红疙瘩,痒得特别难受,止都止不住。后来医生告诉我说是染发所用的药水中含有某些化学成分引起了皮肤过敏。”8月5日,市民李女士气愤地对记者说。市民李女士告诉记者,她对美发店的收费感到很疑惑,各种价位的收费差异很大,而且拿出来的各种价位的产品她根本没见过的也没听说过,当她问有什么选择标准时,店家就表示价格越贵效果越好。类似的反映,记者接到了数起。于是,记者对我市的一些美发店进行了几天的暗访。

## 自行定价 令人生疑 价格虚高 物非所值

记者首先来到新区新世纪广场的一家美发店表示想烫发时,店主热情地向记者介绍:“你想做多少钱的头发,我们这里针对不同的顾客有不同的价位,从30元到300元都有。”记者表示不知道应该如何选择时,店主说:“价格越贵,效果越好,一分钱一分货。”当记者询问产品里是否含有某些化学成分时,店主表示,现在价格比较高的产品大都是植物性的,没有任何毒副作用。当记者要求看检验报告时,店主递过来某产品的包装盒,说检验报告在盒内部印着,要想看除非把盒子拆开。记者粗略一看,发现所谓的检验报告全是英文。

记者又连续走了几家美容店,发现在回答上述问题时,店家大都如出一辙。山城区朝霞街的一家美发店的美发师在记者表示想看检验报告时这样告诉记者:“我们的产品你可能没听说过,这个产品是厂家专门给我们供货的,之前都有过试验,保证没有副作用,对各类型的头发都有相映的产品。在人身上的实验就是最好的检验报告,不信,你可以向我店里的顾客打听。我这里从没出现过质量问题。”

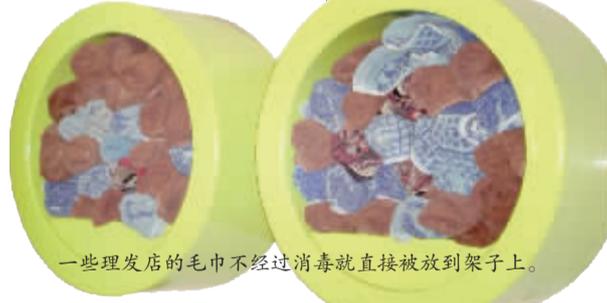
记者在暗访时发现:美发店的价格表过于简单,具体项目很少明示。同样的项目,价格从30元到480元不等,到底多少钱消费者心里没底;在美发店里找不到市场上熟悉的品牌,无论是价格、质量还是产品成分,都得请美发师进行“专业”讲解。而且很多系列产品都标注来自英国、韩国、日本等地。产品的外包装盒及说明书上都写满了英文;很多美发店的产品都是从厂家直接拿货的,产品不做公开宣传。对于消费者来说,产品的质量、价格具有一定的隐蔽性和不可知性;此外,有“专业供货”的“掩护”,消费者无从判定美容产品的真实价格。

## 消毒设施缺乏 卫生状况堪忧

记者在走访过程中常常看到这样的情景:许多美发店的门口都有晾晒毛巾的专用架子,上面搭着五颜六色的毛巾。有时候美发店的工作人员就直接从架子上取下晾干的毛巾给顾客使用。在路旁晾晒毛巾,过往车辆以及风卷起的灰尘就直扑毛巾。那么,这些毛巾是不是经常进行消毒呢?

在走访中,山城区长风路一家小型美发店的老板坦承,毛巾就用洗衣粉放在洗衣机里洗。她说,店里没有专门的消毒柜,她也知道毛巾或染发用具应该消毒,刚开店时,她总是晚上用开水煮一煮来消毒,后来因为店里人手少,忙一天下来很累,就只好把毛巾洗一洗了事。无独有偶,新区黎阳路的一家美发店的工作人员在记者问如何清洁毛巾时,小伙子毫不在意地说,“用洗衣粉洗呀。”

记者算了一笔账,一家小型



一些理发店的毛巾不经过消毒就直接被放到架子上。

的理发店,毛巾最多有20条,假如一天有10个人美发,一个人起码要用3条毛巾,这就用了30条毛巾,那么肯定有毛巾是没进行清洗和消毒就反复混合使用的。

记者在走访中,没有看到在明显位置存放消毒工具的美发店,消毒间更是谈不上。而按照国家卫生部颁布的《理发店、美容店卫生标准》,烫发、染发的毛巾及刀具应分开使用,清洗消毒后的工具应分类存放。如果理发工具、洗发用的毛巾没有经过消毒,一旦有皮肤病等传染性疾病的患者来理发,可能会直接或间接地将传染病传染给其他顾客,如果不注意,极易成为各种皮肤病的传染源。根据国家的卫生标准,从事美容美发的工作人员应持有有效的健康证。

## 美容店里忽悠多 会员卡里猫腻多

在采访中,新区的一位孟女士对记者说,在美发店做头发一定要小心,因为明码标价的10元钱,让美发师一忽悠可能就会变成100元。比如,他说你头发干,建议用好点的洗发水;说你的头发黄、干枯,建议你给头发做保养等等,你如果不明确表示不需要,他可能就会直接去做这些项目,那么,最后结账时,10元就可能变成100元,甚至200元,因为给你用的可能是所谓进口洗发水、护发素、精华液……

“产品的暴利只是一个方面,为了拉拢消费者而设的会员卡也有猫腻。”一位曾经经营过美发店的张女士告诉记者,一些美发店为了招揽顾

客,获取更高的利润,推出了不同价位的会员卡,表面上看价格优惠很多,但是因为向顾客推销的都是一些市场上不常见的品牌,所以实际价格顾客并不知情。“很多产品他们随便说个价钱,之后按照所谓的会员卡打折,看上去非常优惠了,但是美发店的利润仍然很高。”在淇滨区政府工作的李女士对记者说,她在新区的一家老牌子美发店花500多元办了张会员卡,消费内容除了一些美发产品还有一些其他优惠。可消费了几次后,美发师说她的发质干枯、营养不良,还应该加用发膜等。不明就里的李女士在美发师的极力劝说下,稀里糊涂地多掏了200多元。

## 进货环节问题多 专业供货是暴利温床

记者来到我市新区鹤翔西区附近的一家卫生条件较好、设施较齐全的美发店,坦承了自己的记者身份,向老板请教美发行业的一些问题,希望他能揭开一些内幕。

这位店主已经有10年的从业经历,他告诉记者,其实早年间美发市场更乱,现在比以前已经好了很多。但确实仍然存在很多问题,比如:产品质量不一,价格全凭自己说了算;技术方面缺乏一个统一的评定标准,不管你的技术好坏,只要有钱都可以开店。他说,其实染发烫发的产品对人体都有刺激,因此只有让专业人士来操作才能避免一些过敏现象;专业供货(即从厂家进货)的问题较多,这类产品几乎都不做公开宣传,它的历史、质量、成分与价格相对来说比较隐蔽,有的产品别说顾客弄不明白,甚至他们自己也搞不清楚究竟含有什么成分。一些产品在盒子的说明书上打印成来自法国、瑞士等国家,其实几乎都是国内生产的。而美发行业的暴利,主要来自这种外人根本不明白的专业供货产品等等。

8月9日下午,记者来到我市新区黎阳路的两家专门做美容美发用品批发的店里,记者看到店里凌乱地摆放着各种美发产品和用具,地上还摆放着很多体积较大的桶装产品,店主告诉记者这是专供美发店用的洗发水,60元45斤,要得多还能再便宜些。当记者问这上面怎么没有生产日期和厂家时,店主回答,根本用不着。记者在另一家美发用品批发店看到一款名为“五贝子”的染发产品,在这里只要25元,而且是1000毫升的,而在美发店里,这样的产品要75元,而且只有200毫升左右。记者看到店里的大多数产品上都标有“原生态、纯植物、无毒副作用”的字样,当记者指着其中一款产品问店主是不是真的纯植物时,店主则毫无底气地说:“是吧?”

## 行业标准亟待建立

对于公认的美容美发业的暴利,以及随意定价等一系列问题,记者首先采访了我市工商局12315的工作人员,他告诉记者,美发产品的定价由物价局管,如果消费者在使用产品中发生问题,可以到市消协来投诉。

物价局物价收费科的郭科长告诉记者,国家定价基本分两种,一种是事关国计民生的产品由国家来定价;而对于美发产品的价格,国家实行的是放开机制。美发店的产品应该明码标价,而且物价局的物价检查所设有反暴利检查科,如果消费者有举报可以进行查处。但他同时也表示,是否暴利不好界定,因为国家没有明确的产品定价标准。

记者随后又采访了我市质量技术监督局食品科的付科长,她告诉记者质量技术监督局只负责抽查产品的生产加工环节,美发产品属化妆品,分段管理,产品一经出厂就不再由他们监管;他们可以配合工商部门联合查处,由工商部门抽样他们来检测。但同时付科长告诉记者,他们目前只有洗发液的产品检测标准,如果要检测美发店的烫发产品,还需申请认证,也就是质量技术监督局每检验一种产品都要有省级部门的批准。

在采访中一些市民呼吁尽早建立一个统一的行业标准,对美发产品的定价、质量做出明确规范,让广大消费者在消费时能明明白白。

市工商局12315的工作人员提醒广大消费者,使用美发店提供的美发产品时要看其是否有卫生许可批准文号、有效使用日期。消费者应拒绝使用没有中文说明或者说明不全的美发产品。