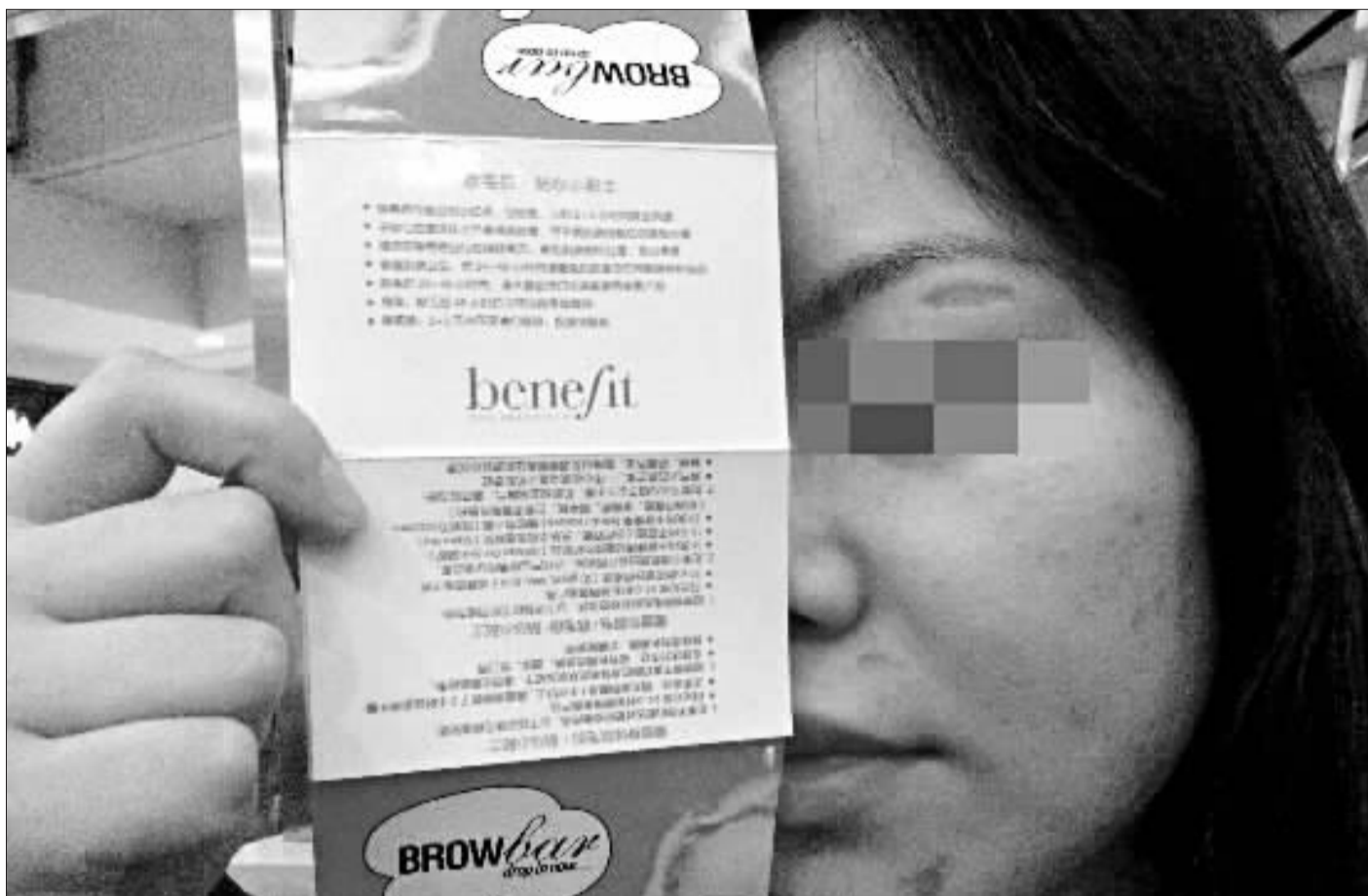


老罗帮你忙 1380 1898568

新浪微博 :@青年消费投诉
栏目合作 :市民信箱 mail.sh.cn

原想脱毛美容 却被“蜜蜡”灼伤

美容院 benefit “称部分费用 后续再议” 今日给回复



柏女士脸部3处被灼伤。

青年报记者 罗水元 摄

青年报记者 罗水元

本报讯 2月8日,市民柏女士向青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目投诉称,她在来福士广场一楼benefit接受蜜蜡除毛服务时被灼伤三处。昨天,记者现场采访时,店方现场工作人员确认灼伤一事,具体善后事宜需由店方负责人今日回复。

蜜蜡除毛后脸部三处灼伤

自2013年开始,柏女士就在benefit办预付会员卡消费,先后四次总计交费3600多元。这四张会员卡均按次计算价格,有的“满五次送一次”后可以享受六次服务,有的“满十次送三次”后可以享受十三次服务,往往是前面一张卡还没有用完,后面一张会员卡又办出来了。

如2013年10月19日办一张1960元会员卡时,其前面所办两张会员卡均没有消费完。柏女士说,benefit店内工作人员向她推介会员卡称有“满五次送一次”或“满十次送三次”优惠,由于前面会员卡还没有消费完,她曾想过不再办会员卡,在对方介绍说2013年11月1日售会员卡不再有优惠后,才继续办卡。

柏女士告诉记者,2014年2月6日,她持会员卡前往benefit享受蜜蜡除毛服务,欲一次性除去左眉下方、上唇左部、下巴左部三处毛发,结果坐上店内椅子后,工作人员将蜜蜡一涂到这三处位置,就有疼痛感。

“我当时就把疼痛感告诉工作人员,他们说这是正常现象,我也就真以为是正常现象,没想到,到了晚上,这三个部位不但疼痛更加厉害,还起了脓包。”柏女士说,第二天,即2月7日,柏女士前往瑞金医院,医院开具的诊断为“热液灼伤面部0.1%”,为二度灼伤,并开出了为期

一周的病假休假条。

柏女士向记者出示了医院有关诊断材料。她称,2月8日,前往benefit店内交涉时,benefit有关负责人不在店内,现场电话联系benefit有关负责人时,对方口头承诺愿意赔偿医药费、交通费,并遵医嘱赔偿误工费、整容费等有关费用,但出具书面承诺材料时,没有说愿遵医嘱赔偿误工费和整容费,交涉无果而返。

有“注意事项”却无顾客签字

昨天,记者来到来福士一楼benefit店内,店内工作人员正在给顾客做蜜蜡除毛服务。记者注意到,工作人员操作蜜蜡除毛服务时,先将盛装在用电加热容器内的蜜蜡液体蘸一点涂于顾客欲除毛部位,然后迅速用专用纸质条盖在蜜蜡上面,几秒钟左右,蜜蜡液固化,工作人员随手一撕专用纸质条,毛发便连同蜜蜡一起“脱”了下来。

记者询问蜜蜡液温度,现场工作人员徐小姐说只有十度左右,盛装蜜蜡液的容器,虽通电加热,但会确保蜜蜡液温度在十度左右。徐小姐说着随机蘸了一点蜜蜡放在记者手背上,记者没有灼热感觉,也没有疼痛感觉。

徐小姐确认柏女士蜜蜡除毛后出现灼伤症状,但分析,这并非蜜蜡温度过高所致,可能与柏女士蜜蜡除毛前皮肤干燥、服用过敏药物、以前进行过光子嫩肤等情况有关。徐小姐说着拿出一张“蜜蜡服务顾客咨询卡”,上面有相应提醒。徐小姐称,每次给顾客进行蜜蜡除毛服务前,都会进行相应提醒,只有顾客确认没有不能进行蜜蜡除毛情形,并签字确认后,才为顾客提供蜜蜡除毛服务。

徐小姐给记者展示的一张“蜜蜡

服务顾客咨询卡”上,确实写明了不能进行蜜蜡除毛服务的情形,下面有店内工作人员对柏女士享受服务的记录,但柏女士在2月6日这一天消费时,签字确认栏里,没有柏女士签字。看罢“蜜蜡服务顾客咨询卡”,柏女士称,她2月6日进行蜜蜡除毛消费前,没有“蜜蜡服务顾客咨询卡”上所述不能进行蜜蜡除毛情形。

美容院称今日再作回复

徐小姐还介绍,原来售会员卡时,确实有过“满五次送一次”、“满十次送三次”优惠,后来确实没有了,但截止时间非柏女士所说的2013年11月1日,而是2013年12月1日。

徐小姐还向记者展示了原来与柏女士交涉时所出具的书面善后处理材料,该材料如此写道:“赔偿客人医药费__元,去医院车费__元,关于客人所提‘误工费’和‘整容费’,我们将后续再议,一切流程均将按照消费者权益保护法关于化妆品的相关条例来执行。”

柏女士说,在医院病假单已开具情况下,不能接受benefit方面将“误工费”和“整容费”后续再议”做法。由于有三处灼伤,她除了要求benefit赔偿医药费、交通费、误工费、整容费外,还要求全额退还原来所办会员卡里还没有消费完的金额。

对柏女士所提要求,徐小姐当场致电benefit有关负责人后称,有关负责人不在上海,需回上海后再给回复。记者将“老罗帮你忙”互动维权热线告诉了徐小姐,并希望对方转告benefit有关负责人,尽快给出回复。徐小姐当场将“老罗帮你忙”互动维权热线转告了benefit有关负责人后表示,benefit有关负责人将于今天给记者回复。

■第一线

春节食品投诉 大超市高过专卖店

本报讯 记者 罗水元 2014年春节长假已过,从上海市消保委传出的信息显示,节假日期间478件的总投诉量同比上升26.46%,而53件食品类投诉显示出的35.90%同比增速,位居各类投诉同比增速之首,涉及大型连锁超市的比例还高于一般食品专卖店,暴露出的问题应当引起关注。

食品类投诉大超市高过专卖店

上海市消保委介绍,春节长假期间,全市各级消保委共收到关于食品类的投诉53件,同比上升35.90%。投诉主要集中在食品发生霉变、变质,预包装食品超过保质期等食品安全问题。

而在这53件食品类投诉中,涉及大型连锁超市的达35件——高于一般食品专卖店。

上海市消保委认为,春节期间,虽然未发生群体性重、特大事件及突发情况,但是,节日期间食品类投诉的明显上升表明,一些经营者对食品安全仍不够重视。

“暴露出的问题应当引起关注。”上海市消保委提醒,大型超市应该严格按照食品安全管理制度,配备专人负责食品质量和安全管理,对超过保质期的商品应及时下架;同时,定期对食品是否存在变质等情况进行检查。

网购类投诉快速上升

同比增速仅次于食品类投诉的是网络购物。上海市消保委统计显示,春节长假期间,涉及网络购物的投诉共87件,同比上升31.82%。

从投诉反映的问题来看,主要包括经营者擅自取消订单、物流配送不及时、网购商品质量瑕疵以及售后服务形同虚设等。

春节期间,针对线上销售旅游产品的投诉较为集中,有多起投诉反映,消费者在网上确认了行程、酒店、航班或景点门票后,均无故被取消,且相关网站未作出合理解释。

同样,物流配送不及时、售后服务形同虚设也是消费者反映比较集中的问题。

个别数码产品经营者误导销售

而春节期间的旺销商品,如手机、电脑、数字电视等数码产品,其投诉量,在春节长假期间,投诉量为64件,同比增速小于前两类。其中,手机37件,数字电视15件,计算机12件,占春节期间投诉总量的13.39%。

这些投诉中,涉及的主要问题包括商品的性能与宣传或销售人员的描述不符,出现质量问题退换货不及时,质量瑕疵经营者要求消费者举证,徐家汇电脑城个别经营者误导销售等。

上海市消保委提醒,3月15日即将实施的《消法》明确了耐用商品的瑕疵举证责任由经营者承担。从春节投诉暴露出的问题来看,开展新《消法》的集中培训,指导、督促经营者落实责任应进一步加强。