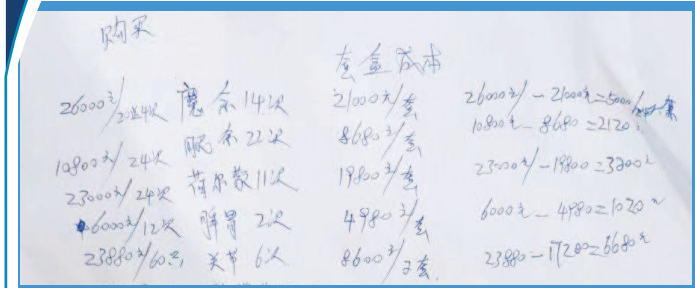
小忙 微调查

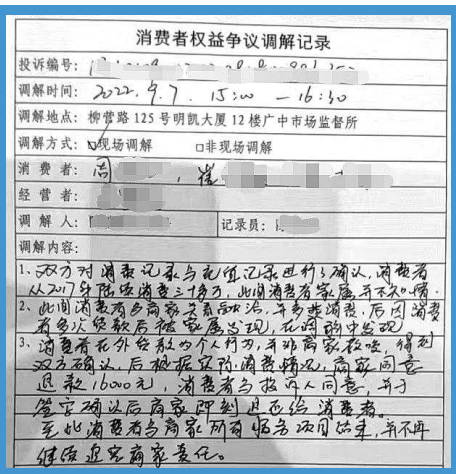
退休阿姨近几年借贷30多万元
求“冻龄”，家人痛定思痛发质疑

帮忙

纯自愿？还贷难！ 美容套盒多陷阱 机构审核存盲点



■ 美容院提供的手写清单



消费者权益争议调解记录

投诉编号：

调解时间：2022.9.7. 15:00 －16:40

调解地点：柳营路125号明凯大厦12楼广中市场监督所

调解方式：☑现场调解 □非现场调解

消费者：

经营者：

调解人： 记录员：

调解内容：

1、双方对消费记录与电话记录进行了确认，消费者从2017年陆续在消费了十多万，此间消费者与家属并不知情。

2、此间消费者与商家关系融洽，并多次消费，后因消费者多次续款后被家属发现，在调解中发现

3、消费者在外给私人个人行为，并非商家授意，得到双方确认，后根据双方消费情况，商家同意退款16000元，消费者与投诉人同意，并于签字确认后商家即刻退还给消费者。

至此消费者与商家所有相关项目结束，并不再继续追究商家责任。

■ 消费者权益争议调解记录

■ 芭俪伊人美容院

市民崔女士向“新民帮侬忙”反映，她61岁的婆婆周阿姨从2017年至今，在美容院消费了数十万元，其中仅去年就达13.1万元。甚至不惜背负巨债，向银行、网络贷款机构等借贷30多万元。直到催收还款电话接踵而来，这件匪夷所思的事情才“浮出水面”。

周阿姨几乎没有存款，仅靠微薄的退休工资度日。她到底购买了什么产品？做了什么项目？又为何能获得如此之高的借贷额度？为此，家人们多次向美容院索要消费合同、消费清单等，但对方要么“这也没有那也没有”，要么“这个不知道那个不承认”。折腾来折腾去，只能拿出单方面手写的消费记录，还说“美容业都是这样的”。

高价购买套盒 退款却“扣到零头”

崔女士告诉记者，周阿姨长期消费的美容院是虹口区花园路88号14楼的“芭俪伊人美容院”。在她和丈夫多次反映之后，市场监管部门做了现场调解。当时，美容院负责人提供了一份“手写清单”，上面列出了周阿姨购买后还没有消费完的5个美容套盒。对方强调，套盒一经拆开使用就不能退款，只能退还没有做的服务项目费用。

其中，购买“冻龄魔镜”套盒，周阿姨支付了26000元。24次服务还有14次没做，依照美容院说法，扣除产品成本21000元，所剩的5000元服务费按24次平均折算，每次208.5元，最终可退还2916.6元。10800元的“腿”套盒，24次服务有22次没做，扣除产品成本8680元。23000元的“荷尔蒙”套盒，24次服务有11次没做，扣除产品成本19800元；6000元的“脾胃”套盒项目，12次服务有2次没做，扣除产品成本4980元。23880元的“关节”套盒，30次服务有6次没做，扣除产品成本17200元。

照此算来，总计89680元可部分退款的项目，经过这么七七八八一扣，只能退还7164.2元。这与崔女士等家人的心理预期相距甚远，更无法缓解周阿姨的还贷压力。但万万没想到，当事人周阿姨却认为：消费是“自愿的”，现在还能够退钱，美容院已是“讲情讲义”。而据崔女士所述，就在调解前，周阿姨还瞒着家人，收下了美容院送来的一盒月饼和一块手表。

最终，经市场监管部门协调，美容院实际退还1.6万元。而周阿姨和家人也只能根据美容院的退款要求，在“消费者权益争议调解记录”中写下：“双方对消费记录确认，2017年至今消费30多万元，但家属并不知情；此间消费者与商家关系融洽；消费者借贷是个人行为，并非商家唆使；退款后不再追究商家责任。”

合同发票全无 消费明细是手写单

虽然，调解不得不就此终结，但崔女士心里仍有着一连串的疑问：如此大笔的消费，真的就可以没有合同、没有发票、没有打印清单？崔女士和家人在得知周阿姨“借贷美容”的情况后，一直向美容院索要相关凭证，但对方只是出具了手写退款清单、“会员服务资料卡”上的消费明细以及所谓的“会员签名”等，难道真如相关负责人所回复的“美容全行业都是这样的”？

“婆婆在美容院的消费远不止30多万元，这几个项目也只是‘冰山一角’。人家说她自愿消费、有独立行为能力，之前的项目都已经消费完了。”崔女士直言，周阿姨对美容院是“一味袒护”，调解时不愿拿出有利证据，最终只能听凭对方一面之词。

记者联系了美容院负责人，希望了解周阿姨的消费情况。对方称，套盒项目涉及“商业机密”，不能对贵宾客户外的其他人展示。同时，该负责人强调已做完的项目都是周阿姨自愿的，不存在强迫消费、教唆借贷等问题，美容院也是在银行打电话催收还款后，才知道周阿姨是长期借贷消费的。

采访中，对方还提供了一个“重要细节”：由于周阿姨和同住的哥哥之间存在矛盾，去年7月起，美容院为其善意提供了住所，直到今年初才返回家中。

对此，崔女士表示，婆婆搬去美容院居住，他们一开始并不知情。而就在这半年多的时间里，周阿姨充值消费达9.8万元。而每当家里人问起这段经历，周阿姨是三缄其口。

每月几无积蓄 大额贷款何时还完

对于婆婆的巨额借贷，如今崔女士是一筹莫展。目前，周阿姨待还款的本息及滞纳金已达30多万元，其中中信银行14万多元、花呗17万多元、交通银行2.4万元。甚至还有“圆梦金”等消费贷产品。

“婆婆在经济上与我们是完全分开的，平时既不向我们开口，也不愿意我们管。但我们知道，就她那点退休工资，每月几乎是吃光用光，根本没什么积蓄。而这么大数额的借款，也完全超出了我们家人的偿还能力！”崔女士说，中信银行已将周阿姨的欠款事项交由律师处理。接下来，周阿姨的生活是否会陷入更加艰难的窘境？对此，崔女士和家人是后悔莫及。

而银行、网贷机构等为何会一次次借款给一位毫无偿还能力的退休市民？借贷审核环节会不会存在问题？虽然，崔女士向金融监管机构提出过质疑，但一直没有得到明确回复。

记者提出是否能与周阿姨聊一聊，但被崔女士和家人婉言谢绝了。他们讲，对于这一次的消费调解，或许“已被完全洗脑”的她很不情愿也很不配合，为了不引发家庭矛盾，所以崔女士不希望记者与周阿姨有正面接触。

“我们只求通过这样一段经历给出更多警示，让更多人能引以为鉴。同时，我们更盼望大家能够给予家中每个人更多的关心和关注，不要在一次次忽视中，让他们乃至整个家庭一次次‘很受伤’。这个教训，对于我们来讲真的太深刻了！”崔女士如是说。

本报记者 **王军**

马路“钢板阵”每天 哐当 声不断

尤其夜晚巨响如炸雷 周边居民没法睡安稳觉

小帮 民有呼

家住闵行区漕宝路东兰兴城的市民江女士向“新民帮侬忙”反映，小区门口的漕宝路由于地面毁损，相关部门虽然临时打了“补丁”，可由于铺设的钢板高低不平，每天从早到晚车辆从钢板上开过时，发出隆隆噪声，好似在打雷。对此，紧邻马路小区住户每天不堪其扰，夜不能寐。

钢板铺设不平整

记者来到现场看到，噪声产生的路段位于合川路与龙茗路之间的漕宝路。在路中央铺有3块大型钢板，面积有20多平方米。这些长方形的钢板并不平整，下方的钢板边缘还垫有零碎的减速带。“就是因为铺得不平，只要有车开过去，就会发出‘哐当哐当’的声响。”江女士表示。记者在现场看到，不论是大型车辆还是私家车，从钢板上轧过时都会发出阵阵巨响（右图）。正值晚高峰，漕宝路上车流量很大，车辆经过钢板产生的噪声此起彼伏、连绵不绝。

“夜深人静时有很多车辆经过这里，我们住在靠近路边的居民经常半夜三更被这钢板的巨响惊醒，简直像炸雷一样啊，一惊一乍的，心脏实在受不了！”江女士告诉记者，这一个多月来，她和家人都没能睡个安稳觉，“其实，小区里不少居民也都一直在抱怨钢板产生的噪声，毕竟，这已经影响到我们的正常生活了。”

影响百余户居民

记者观察发现，此路段两边都是居民区，南面是东兰兴城，北面是静安新城，紧挨马路边有几座居民楼，受噪声影响的小区住户约100多户。采访中，有不少居民表示，整日忍受这样的巨响，实在很痛苦。对此江女士希望，相关部门能够负起责任，尽快把这段道路修好，从源头上解决问题，不要让居民饱受“魔音贯耳”之苦了。

为此，记者拨打12345市民服务热线，相关部门回复表示将派人前往现场进行查看并让施工队及时进行修补和处置，降低噪声影响。“钢板阵”何时消声？居民何时能耳根清净？本报记者将继续关注。 本报记者 **陆常青**

本版编辑/胥柳曼
视觉设计/竹建英