



“女儿2年间在同一家美容店消费55万元，如今背负着68万元债务，简直在给美容院‘打工’！”近日，市民周女士向“新民帮侬忙”栏目发来求助，字字恳切，诉说家庭因女儿美容消费陷入的困境。记者介入调查发现，这起纠纷背后暗藏多重疑点：单日消费高达17.3万元却无消费者本人签字确认、纸质账本与电脑系统记录不符、店家在消费者明确表示“无力支付”后仍引导其通过“倒卡”“网贷”透支消费，而门店后续变更负责人、搬迁地址的行为，让消费者维权之路更艰难。目前，宝山区市场监管部门已介入调查，但双方因分歧过大，协商陷入僵局。



2年花费55万元 背负68万元巨债

# 一女子落入“天价美容”陷阱



▲原门店

## 天价账单 单日消费17万元

周女士告诉记者，女儿性格偏内向、不善拒绝，此前便有在欧闻美容美发店消费的习惯，2年前转至离家较近的宝山区共康东路159号门店后，从常规美容消费，逐渐陷入店家设置的“消费套路”。“2023年起，每次到店，店员都会极力推销所谓‘独家技术’高价美容项目，声称能彻底改善肤质，反复劝说女儿充值消费。”

经全家核查，2023年至2024年期间，周女士女儿在该门店有记录可查的充值消费就达55万元，另外不少转给了门店个人的记录就难以分辨了。周女士颤抖着向记者展示女儿在欧闻美容美发店的消费记录，对方账户的名称就是“欧闻美容美发”。令人震惊的是，消费记录显示，2023年7月1日当天，其单日消费金额竟高达17.3344万元，涉及“TF”4万元、“倾颜”9.8万元、“童颜6D”2万元、童颜时光机1.2027万元、360焕颜3317元等多个名称模糊的“高端项目”。

“这些项目我们从未听说过，定价也毫无依据，女儿对这笔天价消费更是没有任何印象，所有高额消费均无她本人签字确认。”周女士出示的证据显示，该店的纸质账本与电脑系统记录存在明显矛盾，



“开单日期与操作日期不一致，部分项目甚至是在女儿未到店的时间段开具的”。

针对上述质疑，店家始终未能提供消费签名字迹、服务所用仪器设备资质、项目具体明细等合法依据。周女士女儿提出拍摄相关美容仪器时，也遭到店家明确拒绝。此外，累计55万元的消费过程中，周女士一家从未收到过一张正规发票或完整服务单据，当要求核查17.3万元天价项目对应的仪器设备、产品合格证明及操作流程时，店家同样予以回绝。

## 无力支付 被诱导“倒卡”网贷

周女士女儿回忆，在其多次明确告知店员“已无消费额度，超出经济承受能力”后，店家不仅未停止推销，反而主动指导其通过“倒卡”“网贷”的方式继续透支消费。

“我早就说没钱了，但店员教我用多张信用卡互相倒换资金，还

推荐了多个网贷平台让我借款。”她透露，在店员的引导下，自己先后透支了6张信用卡，并在美团、花呗、借呗、招联金融等9家机构办理网贷，累计透支及借款本息金额超60万元。借款记录显示，仅2024年，她就曾在某单一网贷平台申请借款9次，合计10.2万元，借款成功后，消费记录便显示在欧闻美容美发店内进行了消费。

这场失控的消费让周女士女儿付出了沉重代价：不仅耗尽全部积蓄，还被迫变卖了代步汽车，如今每月工资刚发放便需用于偿还贷款及利息。“生活质量一落千丈，精神压力大到长期失眠，身心状态濒临崩溃。”周女士哽咽着说，截至目前，全家仍背负着包括信用卡透支、网贷本金及利息在内的总计68万元债务，原本平静的家庭生活被彻底打乱。

今年，周女士偶然发现女儿的债务问题后，全家才得知真相。随后，他们多次与欧闻美容美发店协商，从店家电脑记录中查到女儿尚

## 专家解读

## 门店恐触碰“红线”

针对此事，记者咨询了消保领域专家。专家表示，若消费者所述情况属实，欧闻美容美发店的相关行为已涉嫌违反《中华人民共和国消费者权益保护法》和《中华人民共和国价格法》的相关规定。“经营者向消费者提供商品或服务时，应当明码标价，如实披露商品或服务的真实信息。诱导消费者超出自身经济能力消费，甚至指导其通过信用卡‘倒卡’、网贷等方式透支消费，已触碰法律红线。”

专家进一步提醒，消费者在接受美容服务时，应主动查验店家资质、项目价目表及产品合格证明，对金额较高的服务项目，务必签订书面协议，明确服务内容、收费标准、退款规则等关键信

息，并要求店家提供正规发票及消费明细。若遭遇强制推销、价格欺诈、虚假宣传等情况，应及时留存沟通记录、支付凭证、消费记录等证据，通过12315平台向市场监管部门投诉，或通过司法途径主张权利，必要时可依据《消费者权益保护法》第五十五条规定，主张惩罚性赔偿。

记者从宝山区市场监督管理局了解到，目前已针对此事开展调查核实，若查实店家存在违法违规行为，将依法予以处罚。这起天价美容消费纠纷能否得到公平解决？“新民帮侬忙”将持续跟进事件进展，同时呼吁美容行业加强自律，杜绝各类消费陷阱，切实保护消费者合法权益。

美容美发店现任负责人王姓工作人员。对方表示，其于2024年5月接手该门店，对于周女士女儿2024年5月之前在原共康东路门店的消费情况并不清楚，仅能提供其接手后4万余元的消费明细。

对此，周女士一家明确表示无法接受。他们提供的证据显示，尽管女儿与店家未签订书面服务合同，但持有完整的付款记录、服务事实凭证；且该王姓工作人员此前一直自称是商家区域负责人，曾于2025年10月亲笔签字承诺，对2023年至2024年期间的消费事宜负责。此外，店家今年从宝山区共康东路159号搬迁至一二八纪念路774号时，曾与高境市场监督管理所签订《签单承包书》，明确约定承接原共康店顾客的消费、退款等全部义务。周女士质疑，店家通过变更负责人、搬迁门店的方式，试图规避此前的违规操作责任，此举对消费者极不负责。

记者查询“爱企查”“企查查”发现，上海欧闻美容美发有限公司成立于2003年10月8日，该公司曾多次变更地址与法定代表人，6家分支机构均已注销。记者到宝山区共康东路159号现场查看，欧闻美容美发的原址已经换成了家零食商店。本报记者 陆常青

## 维权遇阻

### 店家变更负责人

记者调查发现，此类美容行业的消费纠纷并非个案。近年来，上海多家美容院因“天价收费”“诱导消费”等问题被消费者投诉。业内人士透露，部分不良商家利用消费者爱美心理及信息不对称优势，通过层层诱导甚至引导“美容贷”等方式，让消费者陷入债务陷阱。上海市消保委曾多次发布消费提示，提醒消费者接受美容服务时应核实机构资质，对远超市场价格的高额消费保持警惕，并务必保留完整消费凭证。

为核实情况，记者联系了欧闻

近日，有市民向“新民帮侬忙”栏目反映，位于杨浦区苏家屯路的一处市民健身步道，由于年久失修路面开裂，多处塑胶跑道与周边地面形成明显高度差，给周边来此健身的居民带来不便。尤其是夜间光线不足视野不清，安全隐患较为突出。

根据市民反映，记者来到实地探访。该健身步道地处苏家屯路段，起点位于抚顺路与苏家屯路交叉口，信息牌显示，该步道名为“苏家屯市民健身步道”，整体呈环状布局，全长318米。步道沿途绿树环绕，环境宜人。记者在现场看到，健身步道采用玫红色塑胶材质铺装，然而多处区域出现与路基脱节、高低不一的



小帮  
民有呼

情况，部分位置塑胶层与普通路面落差甚至接近一个成人脚掌的厚度。造成这一现象的主要原因包括：行道树基坑周边未与跑道平整对接，导致局部塌陷；多处塑胶面层起皱、变形；还有不少区域塑胶已不规则开裂、卷边，使下层水泥地基直接暴露在外。由于塑胶保护层破损，水泥地基受雨水侵蚀和踩踏影响，已变得凹凸不平，整条步道坑坑洼洼，无论是散步还是跑步，都体

验不佳，与市民期待的“优质健身环境”相去甚远。此外，记者还留意到，跑道局部曾有修补迹象，粗糙的“补丁”不仅未能根本改善状况，反而进一步破坏了步道美观及使用舒适度。

据附近居民反映，该步道的问题已存在较长时间，尽管多次反映，却迟迟未见相关管理单位进行维护，不平整的路面极易导致行人绊倒。尤其入夜后，步道周边仅靠路边路灯照明，存在光

线昏暗照明不足的隐患，更增加了锻炼者的摔倒风险。一位经常在此跑步的老年市民无奈地表示：“我们年纪大了，摔一跤可不得了，现在每次走到这一段都提心吊胆，只好绕道走。”由于该区域属老旧小区，老年居民比例高，健身步道不平整带来的安全隐患更为凸显。

对此，市民呼吁，健身步道是群众健身的基础设施，希望相

关部门能够重视此事，及时对健身步道进行修复，并改善步道的照明环境，消除安全隐患，为周边居民提供一个安全放心的健身场所。

本报记者  
李晓明



本版编辑/刁炳芳  
视觉设计/竹建英

# 健身步道路面开裂高低不平 市民呼吁及时修复，消除安全隐患