

# 免费美容后，她们为何欠数万元网贷

## 记者体验遭轮番推销

逛街时，被拦路邀请免费美容体验这种情况可能不少市民都见过。这种体验真是免费的吗？“90后”姑娘小锦(化名)信了，没想到，由此背负3万多元贷款。既然是免费体验，为何会为此负债？近日，记者为此展开调查采访。

### 顾客讲述 负债数万元

小锦(化名)今年26岁。去年11月24日，小锦在无锡一商场购物时，被一名陌生男子拦住。对方称，是可诺丹婷美容美体店的工作人员，在做问卷调查，并表示店内正在做免费体验活动，邀小锦入店体验。在免费体验过程中，美容师不断向小锦推销身体、面部美容项目。小锦花费7744元在店内购买了30次身体按摩和20次面部保养。

去年12月23日，小锦在做美容时，美容师表示，总部的老师来了，一般情况下，这位老师是不接待白金以下的会员的，但她帮小锦说了情，可以请老师免费给小锦看看。“没想到，这一看，给我看出了一堆毛病。”小锦说，她越听越害怕。这时，对方开始向她推销塑形衣、裤以及面雕的各种好处，说是有改善身材、延缓衰老等功效。小锦说，她以没钱为由婉拒，对方鼓励她使用信用卡、借呗等方式消费。

小锦在对方的推销下消费2.9万元，购买了两套塑形内衣、两条塑体长裤和两个面雕。小锦说，她在该店共计消费了3.6万余元，都是通过信用卡、借呗等借贷支付的，到现在都没有还上。负债情况

被家人发现后，小锦拨打12315热线进行投诉。经12315工作人员先后3次调解，该店退了小锦剩余套餐的费用共计4900多元。

“90后”女孩小江(化名)也向记者反映称，2017年10月起，她被可诺丹婷无锡一家门店的员工以免费体验为名邀至店内。此后，不断遭店内人员推销，甚至让她使用网络借贷平台借款。小江先后花费4万余元，其中，多数是网络借款，至今尚有1.5万余元未还清。目前，她正在联系门店方沟通退款事宜，尚未达成一致。

无锡某大专院校的一名在校女生告诉记者，今年8月5日，她在宝龙广场被可诺丹婷工作人员以填调研问卷表送免费体验券为名，邀至店内。在体验免费背部项目时，遭3名工作人员的推销，购买了988元的背部项目。当天下午，在母亲的带领下上门维权，门店退了900多元。

记者了解到，小锦等消费者已在律师的组织下，加入了一个可诺丹婷消费者维权群。随后，记者联系了该律师，对方证实了小锦的说法，并介绍，目前该群内共有要维权的可诺丹婷消费者200多人，以江苏、山东地区消费者居多。



可诺丹婷(乐都汇店)



消费者购买的塑形裤

### 特别提醒 预付卡有“反悔期”

昨天，记者联系到了曾处理小锦消费投诉纠纷的工作人员。对方表示，在接到小锦的投诉后，他们到涉事门店进行调查，并随机选取该店多名客户，针对店内是否存在强制消费、虚假宣传等行为进行电话询问，得到的回复均是否定的，加上小锦缺乏相关证据，双方当时仅就购买套餐涉及的款项达成调解。

记者了解到，今年以来，我市市场监管局12315热线接到多起关于可诺丹婷的投诉，涉及梁溪、新吴、江阴等区(市)。

对此，12315工作人员表示，对于目前已接到的消费投诉，市场监管部门会依法登记处理，并将相关投诉处理结果进行汇总，通过无锡“智慧315”公众服务平台进行公示，并记入经营者的消费信用评价系统。在投诉处理过程中，如发现商家涉嫌虚假宣传、强制消费等违法行为，或者消费者能够提供商家涉嫌违法的相关证据，市场监管部门会启动“诉转案”机制，依法对商家的违法行为进行查处，责令商家退赔消费者交易过程中产生的相关钱款，涉嫌刑事犯罪的，将依法移送公安机关做进一步处理。

此外，在未涉及违法行为的情况下，如交易纠纷双方经12315调解，无法达成一致，消费者可以通过法律诉讼来维护自身合法权益。

需要特别提醒的是，根据相关法律规定，“经营者以发行单用途预付卡方式提供商品或者服务的，消费者有权自付款之日起15日内无理由要求退款，经营者可以扣除其为提供商品或者服务已经产生的合理费用。”这就意味着，如果消费者在商家的推销下，一时冲动，办理了预付卡，仍有15天的“反悔期”。消费者如遇预付卡消费纠纷，可向商务部门进行投诉。

(晚报记者 金勇/文、摄)

### 商家回应 没有强行推销

11月17日，记者同小锦一起来到可诺丹婷(乐都汇店)。小锦提出希望退还购买内衣等产品的钱款，门店负责人杨经理表示拒绝。

随后，记者就小锦反映的可诺丹婷工作人员强行推销，夸大、虚假宣传，诱导消费者使用网贷等问题向杨经理核实，对方全部予以否认。

杨经理表示：“大家都是成年人，我们能强迫她们什么呢？这样做不会引起消费者反感吗？不会拨打12315吗？”杨经理说，工作人员只会告知顾客来店频率，不会让她们“买买买”。

杨经理表示，她来可诺丹婷工作不久，工作人员给小锦推销时她不在场，店内的产品只有塑形作用，没有宣传过有延缓衰老等功效。而且这些产品都有专门的面料，产品都是有检测

报告的，并表示可以把检测报告提供给记者查看。随后，杨经理开始寻找检测报告。记者等了20分左右后，对方回复称，“店内没有检测报告，看不了，我们在工商局有备案，可以到工商局去看。”

对于是否能给小锦退款，杨经理表示，这些产品属于量身订制、量身配码的，而且标签上有小锦的名字，即便是没拆封的，也不能退。

对于是否存在鼓励、诱导消费者使用借呗、花呗、信用卡等借贷方式在店内消费的情况，杨经理表示不存在。当记者提出，接待小锦的工作人员当时是否存在上述行为、能否联系该工作人员进行核实，杨经理表示，自己当时不在场，不知情，该工作人员当天有事请假了，不便于联系打扰。

### 记者调查 入店遭遇推销

因双方各执一词，杨经理坚持不能办理退款，双方纠纷再次陷入僵局。那么，可诺丹婷店内的消费形式到底是怎么样的呢？免费体验背后等待消费者的是什么呢？在接到小锦的投诉之后，同小锦去店内协调退款之前，记者进行了调查。

在可诺丹婷城区一家店周末做体验活动期间，记者路过该店附近，被一名30岁左右的男子拦下，推销可诺丹婷体验券。对方保证是免费体验，请记者到门店登记，帮他完成一个任务。

随后，记者被带至门店，体验过程中，美容师指出记者面部存在毛孔垃圾多等问题，需要先做清洁，否则，再好的保养品都无法吸收，说着就开始向记

者推销店内原价380多元的面部清洁项目，并表示可以给记者申请一个198元的学生价，强调仅剩一个名额，不一定能申请到，需要抓紧时间。期间，一名店员进来，在一旁帮忙推销。记者在多次明确拒绝后，离开了该店。

如果接受推荐会怎么样呢？随后，记者到可诺丹婷另一家门店，购买了一次面部清洁。这一次美容过程中，陆续有店员、“大领导”进来，与美容师一起，轮番向记者推销套盒及会员年卡。在推销过程中，她们会鼓励超前消费，推荐用花呗、借呗、信用卡借款来投资自己。推销过程中，她们还会穿插讲述事例——譬如某名顾客因为脸上出现问题，结果老公跟她离婚。