



962555

小忙  
微调查

今年11月14日,本报7版报道《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》,引发社会关注。在“新民帮依忙”介入后,消费者获34万元退款,商家涉事人员因涉嫌消费欺诈被立案调查。

近日,又有多名消费者向“新民帮依忙”求助,讲述了她们在浦东新区蕾特恩美容机构遭遇的“套路消费”经历。

帮依忙

# 16元体验券牵出4万余元“美容贷” 蕾特恩“低价引流”套路消费者

## 低价体验 诱导贷款

正在上海读大四的小周告诉记者,自己因脸上长了青春痘,被蕾特恩“16元全脸清洁”的广告吸引,前往位于浦东新区高科东路515弄恒生万鹏广场的蕾特恩唐镇店消费。让她没想到的是,这场看似优惠的体验,竟是一场精心设计的“消费陷阱”。

“到店后要先做皮肤检测。”小周回忆,检测后店员声称她“皮肤底层有炎症激素”,16元套餐无法解决问题,诱导她先支付200元清洁费。在服务过程中,店员以“老乡”身份套近乎,打探到她是在校学生、急于改善皮肤状况的情况下,开始连环推销高价套餐。

先是推荐780元的三次清洁卡,声称“闭口需要定期清理”;在套餐即将用完时,又推销10780元的“壬二酸十次套盒+清洁年卡”,承诺“解决激素脸问题”,并提议分9期支付,每月仅需1197.76元。被皮肤问题困扰的小周没有多加思索,就签订了服务协议并办理了分期。

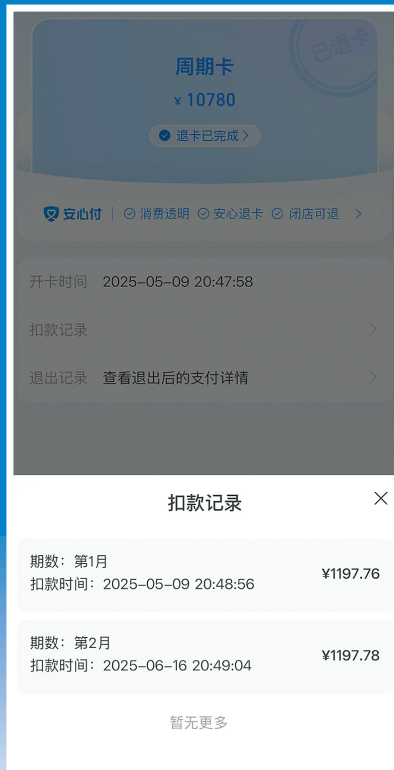
然而,这只是“套路”的开始。两个月后,在十次套盒产品即将消耗完毕、皮肤问题仍反复的情况下,店里的“主任”又指出她“淋巴排毒不畅导致长痘”,联合店员推销价格高达29800元的“蓝铜肽十次套盒”,承诺“闭口完全解决不再反复,还能去除痘印提亮肤色”。

“他们说反正已经有分期了,29800元分24期,每月只多付几百块。”小周说,当时她已对店员建立了一定信任,又被“当场办理才有优惠”的说法打动,最终同意办理。6月22日,唐镇店店员将她带到同一老板旗下的蕾特恩美容曹路店,由店长全程操作她的手机办理分期,“只说是分期,压根没告诉我这是第三方贷款,也没说要付高额利息”。

直到一个月后首次还款,小周才发现自己办理的是“即分期”第三方贷款,年化利率高达24.5%,远超法定LPR(贷款市场报价利率)四倍,24期总利息超过8200元,每月需还款1584.37元。更让她气愤的是,这笔贷款直接由平台打给了门店,她想取消贷款却被告知“必须经店家同意”。

更离谱的是,小周后来发现,同款“蓝铜肽套盒”,其他消费者的合同金额仅18000元,而她的报价却高达29800元。“合同上写的是21416元,说是扣除了前一个套餐未支付的8384元,但实际贷款本金还是29800元,相当于报价时就虚高了。”

截至目前,小周已按约到店做了8次“蓝



■ 10780元套餐分期还款记录



■ “即分期”贷款每期明细



■ “即分期”退款说明

小异,都是被低价广告吸引,然后被诱导办理高额分期贷款,皮肤问题没解决,退款却难如登天。”小周说,被套路的消费者不乏在校大学生、刚工作的年轻人,他们大多经济能力有限,面对高额贷款和商家的强硬态度,往往不知所措。

据官网资料,蕾特恩专业祛痘(国际)连锁品牌于2012年成立,是定位于专业祛痘领域的连锁机构,现在中国大陆已有1700余家连锁店,覆盖400余座城市,目前上海的蕾特恩专业祛痘机构已有40多家。记者了解到,近年来关于其“套路消费”“强制办卡”“美容贷”的投诉屡见不鲜。采访中,多位消费者称,门店普遍采用“低价引流一夸大皮肤问题一连环推销一诱导贷款”的模式,且存在无资质开展医疗美容、产品价格不透明、虚假宣传等问题。

“如果消费者反映属实,那么生活美容机构公然开展医疗美容项目,明显违法违规;向无稳定收入的在校学生发放高息贷款,也不符合相关规定。”业内人士表示,此类行为不仅侵害消费者权益,还可能危害消费者身体健康,相关部门应加大监管力度。

“我希望相关部门能真正履行职责,严查蕾特恩的非法套路消费行为,帮我们追回被坑的款项,取消不合理的高息贷款。”小周呼吁道。

目前,“新民帮依忙”已将小周们的情况告知浦东新区市场监管局等相关部门,相关工作人员反馈,已经跟进调查了解,目前已在组织双方调解。对此,“新民帮依忙”将继续关注。 本报记者 陆常青

铜肽”项目,但皮肤问题不仅没有改善,反而愈发严重。今年9月20日和27日,她先后前往复旦大学附属华山医院和上海市皮肤病医院就诊,均被诊断为“痤疮”,部分诊断显示为“严重痤疮”。

## 资质存疑 维权困难

小周在维权过程中了解到,蕾特恩唐镇店和曹路店仅具备生活美容资质,而给她做的“针清祛痘”(破皮出血)、“蓝铜肽注射”(滚针导入)均属于侵入性操作,属于医疗美容范畴,需要医疗机构执业许可证,操作人员也需持有医师资格证书。

“每次针清都会挑破皮肤出血,蓝铜肽是用滚针导入的,过程很痛。”小周说,她从未见过操作人员出示相关资质证书,门店也无法提供医疗机构执业许可证,而使用的“蓝铜肽”产品无中文标签、无生产批号,疑似“三无产品”。小周还表示,维权群里还有众多受害者可佐证门店的违法行为。随后,她就“价格欺诈”“虚假宣传”问题向12315反

映。在人民调解员组织的协商中,蕾特恩商家态度强硬,拒绝取消贷款、退还费用,调解最后不了了之。

针对此事,记者联系蕾特恩专业祛痘(国际)连锁唐镇店相关负责人,他对门店推销“高息贷款”一事三缄其口,表示目前浦东新区工商管理部门已经介入调查了解,具体情况细节他也要了解后才能回复。但他强调门店确实仅具备生活美容资质,对小周所做的项目都是面敷为主,并没有进行侵入操作。但这一点被小周驳斥道:“我做的项目都是挑破出血,用滚针侵入的,商家这样解释是罔顾事实,推卸责任。”

## 跟进调查 组织调解

如今,刚毕业的小周不仅要面对严重的皮肤问题,还要背负高息贷款,更要承受投诉无门的无助。让她更揪心的是,她在网络上发现,遭遇蕾特恩“套路消费”和“美容贷”的消费者并非个例。

“维权群里有几十个人,经历和我大同

# 17盏路灯“集体失明”

## 苏家屯路与抚顺路交叉口附近夜路难行

金地带”。不过,现场照明确实堪忧:细细数来,这段道路附近有17盏路灯,它们无一例外地“失明”。尤其是靠近绿化带的多盏景观灯“集体罢工”后,现场更是一片漆黑,远处市政道路上的路灯散发出的幽暗灯光勉强映射到人行道上,提供微弱的照明。

记者顺道来到位于抚顺路393弄附近的一座街心花园。入夜后,这里也是一片漆黑。抬头可见,这片区域虽靠近市政路灯,却因距离较远且受建筑物和绿化遮挡,光线严重缺失。“晚上来这里散步,就像‘摸黑’一

样,一不当心就有可能绊倒!”居民张阿姨表示,每晚,她都会来这里散步、锻炼,近期因灯光昏暗,不得不绕道而行。“阿拉老年人,本来眼神就不好,万一摔一跤,后果更是不敢想!”多位居民表示,这些景观灯“罢工”至少数月之久,始终未见有人前来修复。多位市民不得已打开手机上的手电筒,借着微弱的灯光,小心翼翼地前行。记者注意到,周边夜间人流量较大,遛狗、散步的居民纷至沓来。不过,昏暗的环境迫使众人“挤”在光线稍好的路段缓行;

此外,这段人行道上还存在不少坑洼处,若不开手电筒,无法一窥道路全貌,确实有绊倒的风险。

市民张阿姨坦言,道路周边紧挨着多个老旧小区,其中老年人占比较高:“希望管理部门尽快检修,让我们早点看清脚下的路!”对此,多位居民也呼吁相关单位重视此事,尽快恢复路灯的照明功能,保障居民夜间出行安全。

本报记者  
徐驰



本版编辑/刁炳芳  
视觉设计/竹建英

小帮  
民有呼

夜幕降临,本是饭后散步健身的好时光。不过,家住鞍山四村的多位居民向“新民帮依忙”反映,苏家屯路与抚顺路交叉口附近的17盏景观灯“全体罢工”,夜间照明形同虚设,周边道路陷入昏暗,周边居民尤其是特殊人群出行受阻,安全隐患丛生。

晚上9时许,记者来到苏家屯路路口。放眼望去,一段长700余米的步道自苏家屯路延伸至锦西路。步道周围绿树成荫,健身器材一应俱全。居民刘先生直言,这里临近鞍山四村,是许多小区居民休闲、锻炼的“黄