

欲体验19.9元美容祛痘 大一新生被贷款27600元

今年9月刚开学不到一个月,大一新生王慧(化名)就遇上了糟心事,自己之前在抖音上看到痘博士的广告,本想进店体验下19.9元的美容祛痘服务。不想在治疗过程中,店员先后推荐签约和微雕治疗,并帮王慧操作手机贷款。最终,在未来得及看清条款的情况下,王慧被贷款了27600元。

□ 本报记者 文/图

投诉:

19.9元祛痘体验,却被贷款27600元

8月20日,王慧在家刷抖音时,无意间看到一则有关痘博士的广告。看着价格不贵,本着体验一把的心态。9月24日,王慧经抖音网友介绍,来到了位于合肥包河区芜湖路附近的痘博士店。

王慧回忆,进店后,自己就被带到二楼,一个主任告诉自己体验根本没什么用,并给自己设计了一套3年不限次数的治疗方案,并表示一次性付不了没关系,可以分期付款。

“当时她(主任)给我算了一笔账,分12期,每个月只要还几百块钱,我一听感觉压力不大,就做了。”

9月30日,在第四次的治疗过程中,王慧的治疗师马紫荆表示,王慧脸部皮肤较差,可以做微雕,价格还不贵。就这样,王慧接受了治疗。

直到10月底,百度钱包的工作人员打电话催款时,王慧才发现自己已经负债累累。打电话询问推荐治疗的马紫荆后,王慧才知道自己已经向不止一家平台贷款,前后一共贷款了27600元。

“我当时都不知道自己贷了那么多钱!”王慧告诉记者,两次贷款都是当天办理,是对方用自己的手机操作的,自己只是在对方提示下,在相应地方签字、按手印。“当时是在治疗过程中签的,签之前都没有让我仔细看。”

“感觉稀里糊涂地被贷了那么多钱,结果效果还不怎么样,我感觉自己被骗了。”王慧指着脸,情绪有些激动,“虽然知道要分期付款,但不知道自己竟然贷了这么多,我都不知道在几个平台贷了款,百度钱包、百度有钱花、乔融金服和医美分期什么的都有发催款信息。”

暗访:

口头表示承担利息,协议标注顾客承担

11月20日上午,记者以体验皮肤护理为由,前往芜湖路痘博士店。在简单登记完个人信息后,记者被前台带领到二楼。美容顾问室里一位自称黄青蓉的主任,看了一会记者脸部后,表示脸部黑头过多,需要及时治疗。

“你这个脸,如果不及时治疗,以后想治也来不及了,我来给你制定治疗方案。”随即,黄青蓉用笔在登记纸背面写下一套方案:清洁、修补、维护,一共三个层面,6800元,可以分期。

记者询问是否可以提前看协议,黄青蓉表示只能签订的时候才能看。

“你放心,我们和很多大平台有合作,有的人还在我们这贷了十几万呢!不会有问题的,今天办理店内支付利息。”

在得知记者未携带身份证后,黄青蓉称可以下定金,先占个位置。24小时后再来店签约,顾客承担利息。

“先交个1000元就可以了,实在不行几百也行。”随后,记者以钱不够为由离开。

11月21日下午12点08分,黄青蓉拨通记者电话称,今天下午过来也算是24小时内,要抓紧时间。在得知记者没时间后,黄青蓉表示可以向上面申请延长,并让记者第二天前往店内。

“记得一定要带上身份证。”黄青蓉最后嘱咐。

11月22日,记者应邀再次前往痘博士店内,表示想先看下贷款协议。经过再三交涉后,黄青蓉最终同意,大约五分钟左右,楼下前台拿来一叠协议。

记者发现,这一叠协议共有5份,包括《贷款确认书》、《授权委托书》、《祛痘知情同意书》、《分期协议》和《消费分期内容知情确认书》等。

放在最上层的《贷款确认书》上面,还用水印打上“机密”二字。五份协议中都包含“完全知情”、“经慎重考虑”、“自愿”、“承认全权办理”等字眼。

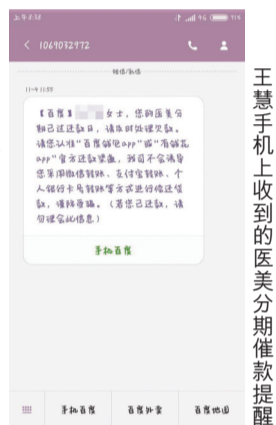
“分期所产生的利息由顾客自行承担。”记者留意到,在分期协议中,明文标注分期利息是由顾客自行承担。



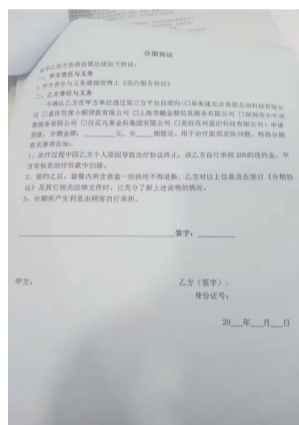
芜湖路上的痘博士店



王慧手机上收到的乔融金服催款通知



王慧手机上收到的医美分期催款提醒



协议上标注利息由顾客自行承担

店家:签订协议之前已明确告知

在王慧与痘博士协商过程中。对于签订协议是否知情,治疗师马紫荆表示,双方已经签订了协议,而且自己在签订协议前,已经给王慧看了条款,并且告知了具体贷款金额,是王慧自己没有听清。

“长痘并非一天两天形成的,而且你的脸皮肤比较敏感,是激素痘,不可能完全治愈的。”对于祛痘治疗效果不尽人意的情况,

马紫荆告诉王慧,脸上的痘痘只能压制一段时间,之后又会爆发的。

马紫荆表示,因为已经签过协议,贷款已经是王慧和第三方平台的事了。

至于王慧感觉还款压力比较大的问题,马紫荆称,其实也没有多少钱,再说女孩又不能多吃多少东西,长痘了后,还有很多东西不能吃,每个月省省,再做个兼职就差不多了。

贷款平台:根据合作方销售额提供相应返利

是否和第三方机构有利益牵扯?针对协议中所提及的捷信消费金融有限公司(捷信分期)、华院分析技术(上海)有限公司(蚂蚁花呗)和上海乔融金融信息有限公司(医美分期)等几家贷款平台,记者随后联系了平台工作人员。

其中,捷信分期的工作人员告诉记者,分期贷款的利息是每个月2%,这个利

息不是由医院承担,而是由消费者自己承担,另外会根据合作方的销售额提供相应的返利。

“月销售额3万以内,返利在1%~2%左右,3万到6万是1.5%~2.5%左右,6万~10万之间,是2%~3%,以此类推。”工作人员称,作为合作方,会有返利给医院机构,至于返利多少则与医院销售额和分期数有关。

律师:协议本身存在诸多法律风险

对于口头承诺与书面协议有出入的问题,安徽瀛鼎律师事务所律师唐光磊表示,最终还是应该以书面为准。

“若贷款机构具有相应贷款资质,就所签协议本身而言并不违法。但就王慧所签系列协议的内容而言,授权委托太过笼统,不够清晰明了,本身存在诸多法律风险。”

唐光磊指出,美容院未将已签署的协议交消费者一份,这也是极度不合理的。从严格意义上讲,就该类似的消费贷,应当由消费者、经营者、贷款机构共同签订三方协议,以明确各自的权利义务。至少也应由消费者和贷款机构签订一份正式的、权利义务清晰的借款协议。

市场监督管理所:按手印、签字需警惕

11月19日下午,记者陪同王慧先后来到合肥市消费者权益保护委员会和包公市场监督管理所。消保委和监管所工作人员都表示,这并非第一次有关痘博士的投诉,之前已经有很多人前来投诉,并且投诉内容都是体验祛痘服务,然后被贷款。

消费者协会工作人员提醒,市民朋友在选择美容机构时,需注意以下几点:一、提前

审核商家资质,可以向当地卫生部门咨询;二、选择治疗前一定要问清具体收费标准,以免免费变收费,引起不必要的纠纷;三、涉及签订协议,要提前看清条款,了解解除条款需要什么条件,不要盲从店员安排。

目前,王慧已经包公市场监督管理所提交投诉,包公市场监督管理所的有关工作人员表示将在一周内协调解决此事。