

# “免费”背后藏着“额外”陷阱

“今天我们店里做品牌代言人抽奖活动,恭喜您被抽中了,可以免费体验一年36次的护理服务,没有任何手工费、产品费、服务费……”近年来,打着“一年免费护理”旗号的各类营销活动多次出现在各地理发店、美容院或养生馆。然而,当消费者满怀期待踏入店内,却发现商家往往又以“保证金”和“诚意金”等借口要求消费者额外支付费用。

多数消费者认为,这种所谓的“保证金”或“诚意金”,实际上就是商家在变相收费,有违诚信经营的原则。部分商家则解释称,“保证金”是为了确保消费者能够按时到店完成护理疗程,避免资源浪费而设立的。商家辩称,这并非强制收取,而是给予消费者的一种选择。



## “免费”诱饵藏玄机 保证金成锁客计

家住北京朝阳的陈女士,“偶然”成了某家美容院抽奖活动的“幸运儿”。7月中旬,陈女士收到一条消息,内容为她曾经去过的一家美容院举行品牌代言人抽奖活动,陈女士中了大奖,获得享受一年36次全方位美容服务的资格,且费用全免。

这份突如其来的“好运”让陈女士欣喜不已,但当她满怀期待踏入美容院时,却发现事情远没有想象中那么简单。

据陈女士描述,美容院的工作人员先是要求她支付38元的“占位费”以保留资格,并承诺到店激活后将全额退还。但是当陈女士到店退款后,销售人员又要求她交纳大额“保证金”,并声称这是为了展示顾客能够完成全部36次护理项目的“诚意”,也是享受免费护理的必要条件。面对这突如其来的额外费用,陈女士倍感困惑。

了解到陈女士的遭遇后,记者对该美容院进行了暗访,亲身体验了这场“诚意”满满的推销大戏。在陈女士提到的美容院中,记者遇到了相似的推销手法。店内的一名“专家”告诉记者:“为保证客户能按时前来做项目,需要交纳6980元的保证金。”“专家”还向记者出示了一份盖有公章的空白合同,但在记者表示希望拍摄一下该合同时,这位“专家”却急忙阻止,一把将合同从记者手中夺走,拒绝了记者的拍摄要求。

在此后交涉中,记者向店面负责人询问了收取“保证金”的依据,对方坦言:“这其实是为了和消费者保持联系的一种手段。”

“从正常商业逻辑上讲,若真是无条件的免费服务,根本不会设置最低服务次数,因为消费者享受服务次数越多,商家产生的成本也会越高,这与商家需维持经营与盈利的常理相悖。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江对此质疑。

记者以“美容”“抽奖”“保证金”为关键词在网络检索,发现这类营销套路并非新鲜事,早在2018年便已初现端倪。除“保证金”说法外,还有“诚意金”的由头。

陈音江告诉记者,如果商家收取的是“定金”,则具有明确的法律约束力,如果消费者违约是不退定金的,如果商家违约是需要双倍退还定金的。但商家此处所收取的“保证金”或“诚意金”,从法律角度来看,“这种表述并不严谨,好像是定金,但又不够明确”“这种行为本身就有误导之嫌,甚至可能构成欺诈或诈骗”。

## 模糊条款引起纷争 退款之路变拉锯

深入调查后,记者发现这些营销套路具有高度相似性——利用消费者心理,以“免费护理”为幌子变相收费。商家先以小额“点位费”为诱饵,吸引顾客到店,再通过店内氛围与热情服务,逐步诱导其支付高额“保证金”或“诚意金”并签订合同。然而,消费者往往难以发现合同中对达成退款条件设置的苛刻要求与模糊条款,如要求消费者在规定时间内完成固定护理次数,并严格限制护理时间间隔,甚至附加分享推荐、品牌大使打造等,而退款具体信息却语焉不详。

陈音江指出,这些格式条款往往以减轻或免除经营者责任、加重消费者责任为目的,明显损害了消费者的公平交易权。根据我国消费者权益保护法第二十六条的规定,经营者不得通过格式条款排除或限制消费者权利,减轻自身责任,加重消费者责任,此类条款内容无效,对消费者不具有法律约束力。

那么,当消费者费尽周折完成了所有护理疗程,这笔钱真的能要回来吗?

记者在“黑猫投诉”上检索发现:“承诺免费做脸6次,但需要交999元保证金,后未退款”“2023年,顾客付美容院3980元保证金,承诺30次护理后退。2024年完成,拒转卡服务后要求退费,美容院却以美容师自费为由拖延”……不少消费者免费护理的“好运气”,最终变成一场长达数月的退款拉锯战。

维权之路虽不易,却并非无路可走。面对此类消费陷阱和退款难题,多地司法机关、监管部门及消费者权益保护组织迅速响应、靶向出击,坚决为消费者构筑起一道坚实的权益保护屏障。

去年年末,家住上海的叶女士在支付7000元保证金后反悔,要求退款却遭推诿,监管部门迅速行动,成功地帮助叶女士追回了被拖欠两个多月的款项。

今年7月5日,广州白云区消委会公布一起“免费美容”消费纠纷案例,消费者林小姐因轻信“中奖”获得36次年卡的免费美容服务,实则需支付高额“保证金”,最终陷入退款困境。经消委会介入调解,商家同意全额退款。

近日,湖南长沙市民王女士的维权故事更是为公众上了一堂生动的法律课。王女士在美容院遭遇“打卡36次全额返现”陷阱,她支付3980元“诚意金”后,美容院却频繁拒绝提供服务,导致她未完成约定次数,王女士遂将美容院告上法庭。最终,长沙市天心区人民法院判定美容院违约,要求其退还全部“诚意金”。

## “免费服务”别轻信 监管亦当严查处

时至今日,仍有多位收到中奖信息的消费者在网上迷茫询问:“这样的中奖是不是陷阱呀?”

对此,负责王女士案件的长沙市天心区人民法院法官李石江指出,近年来,不少商家在经营活动中,为了吸引顾客消费、扩大店铺知名度、发展潜在客户群体,往往会向顾客许诺“好评返现”或在消费满足一定条件时给予“返现”“让利”等,“‘好评返现’类做法破坏了评价的客观性和公正性,对行业的健康发展具有不利影响,如果商家向顾客许诺在消费满足一定条件时给予‘返现’‘让利’,一旦双方达成相关约定,经营者即应秉持诚实善意的原则履行,不得反悔,亦不得故意设置障碍阻止条件。”李石江说。

对于消费者而言,应该如何避免落入这类“免费服务”的陷阱呢?

李石江提醒消费者,在购买相关服务、产品前应保持理性、谨慎的态度,做足功课,不能仅凭销售人员的口头承诺便仓促下单。对于“全额返”等看似优惠的产品,要仔细了解其背后的真实情况,避免被低价吸引而购买不适合自己的产品。在购买过程中,要保留好与销售人员的沟通记录、协议合同等重要证据,以便在发现销售人员存在误导行为或自身权益受到侵害时,及时维护自己的合法权益。

针对此类消费问题,陈音江建议有关部门重点调查商家所宣传的“免费服务”是不是正常的市场经营行为。如果商家只是打着“免费”的幌子欺骗和误导消费者,那么有关部门可以依据反不正当竞争法等相关法律法规对其进行相应处罚。他认为,监管部门要加大日常监督检查频次,加大监管执法力度,一旦查实存在违法违规或损害消费者合法权益的行为,要依法严厉查处,提高违法成本和监管威慑力,通过行政告诫、行政约谈、公布消费警示案例等方式,引导和督促经营者诚信守法经营。

陈音江还提醒广大消费者,应选择正规的商家消费,要事先查看商家的营业执照等相关证照资质,通过网络等渠道了解商家的信誉情况,如查看其官方网站、社交媒体上的评价,或者通过消费者协会等第三方机构了解商家的投诉情况。此外,消费者不要轻信商家的口头承诺,应仔细查看商品或服务信息,要在合同中约定具体产品数量、服务内容、收费标准、退换货政策等信息,并保留购买凭证、合同等相关证据。

来源:10月27日 法治日报