

近日，杭州市市场监管系统集中开展美容美发行业专项检查，以日常投诉举报量排前三的连锁品牌旗下门店为重点，打击不明码标价、价格欺诈、销售过期化妆品、产品无合法来源、虚假宣传等经营行为。

1

打击价格违法

老朋友提“行业形象”

市场监管部门兵分五路，对杭州上城、拱墅、西湖、滨江、余杭的**美容美发业开展检查**

。其中拱墅一路，主要是针对**震轩**的门店，震轩是我们比较熟悉的“老朋友”，首先来到的是震轩杭州朝晖店。

震轩杭州朝晖店 陈店长：“（**杭州市拱墅区市场监管局**

执法人员：去年检查你也有的。）对，在的。（**杭州市拱墅区市场监管局**

执法人员：跟你说一下，**明码标价**

，价格要清楚，什么服务项目，什么计价单位，要给它标出来。）都有的，有的。（**杭州市拱墅区市场监管局**

执法人员：你看你们**这个价目表也是不完整的**

，你要贴这种什么原价，是不允许的，我当时叫你改一下，你们再做一个嘛，你这里贴掉的是原价吧，**这个现在不能用了**，你这个改一下。）”

这家门店挂在

墙上的价目表，去年检查时

，已经提醒过要整改，**目前还是没整改**

。门店的这本介绍项目和价格的价目表，也存在项目的名称、内容、服务和价格标示不齐全的问题。

震轩杭州朝晖店

陈店长：“我们都是透明的

，做哪一个项目，多少钱，我们都会跟客人讲清楚的。（杭州市拱墅区市场监管局执法人员

：做这个项目的消费者，你找一个出来，系统里面。）最近做头发的都很少，因为现在基本上我们每天客流量都很少的，疫情。”

记者注意到，头皮护理系列中，有一项经络疏通，标价是188元。

震轩杭州朝晖店

陈店长

：“（那你没注明经络疏通的单位是什么，是某一个部位，还是整套呢？）这个基本上做的是头部的。（时长也没写。）这个是头部疏通的，我们一般都是35分钟。（那你们都没有注明。）这个我们是没有注明，但是后期我们会改进

，时间、时长、功效、套餐的内容、需要做到哪些服务，我都会写清楚。（你别见怪，我为什么会有这个疑问，因为我担心的是经络疏通弄完之后，你说不好意思，我们是每个穴位188元。）没有的，没有的，我们这家店。（你们震轩的门店有过的，眉毛弄好之后，1根说是88元，头发弄好之后，说按13个区域来，每一

个部位。）对，这种就是说，我们也是深表很讨厌的，把我们整个行业形象拉低了。”

去年6月24号，郑先生去杭州余杭五常街道的震轩修眉毛。

郑先生

：“她告诉我88元、128元、168元，最便宜的就是88元，那我选择88元，全部做完之后，她告诉我是一根眉毛88元，然后一根一根给我数，最后告诉我5000块。”

震轩美容美发杭州扬帆店

曾店长

：“（你们这里是88元一根吗？）有的。（价目表有吗？）价目表我们也会有。（不是也会，现在有吗？）有的。（有没有写88元一根？）没有。”

报道播出后，市场监管部门连夜行动，查封了这家店，让对方停业整顿

。今年5月3号，刘先生去余杭区同顺街上的震轩门店做发型，店员当时推荐了做服帖烫。

刘先生

：“拿了张纸，给我列了下，说非会员是698元，我有会员，是398元。”

当时等到对方来确认消费金额时，刘先生愣住了。

刘先生：“说398元做了12个区域，是4776元，我当时就震惊了。”

当时这家震轩的发型师张总监拿来一张价格单，说给刘先生做的是“水光针”

项目，会员是218元一支，非会员398元一支，不过刘先生提出，当时对方没有出示这张价格单，而只是店员手写了一下，说是会员398元，**也没有注明数量。**

震轩美容美发杭州同顺街店发型师

张总监：“十二支，**跟他讲好的。**（记者：多大的一支呢？）小小，你问他。（记者：他这个头发的长度，十二支怎么用的？）分区的。（记者：怎么用的？）（刘先生

加起来十二个区

，但是昨天做的时候，两边是没有涂的，是直接推掉的，对吧。）”

刘先生头上是怎么划分出12个区域的，当时工作人员没有回答。我们的报道播出后，市场监管部门也是连夜行动，对涉事“震轩”门店进行检查，发现商家

停业整顿一周，并立案调查。

修眉毛按根来收费，做发型分成十多个区来收费，这种别出心裁的赚钱手法，让人拍案惊奇。那么执法人员在震轩这位老朋友的专项检查中，还发现了什么问题呢？

规范明码标价

将有“红黑榜”

咱们接着来看专项检查。检查完了震轩朝晖店一楼的价格问题后，一行人上到了二楼，接着检查美体养生项目。

杭州市拱墅区市场监管局 执法人员：“这个是哪里买的？（震轩杭州朝晖店 店员：这个是我以前的朋友做的，我自己买了按肩颈的。）”

执法人员拉开了二楼的抽屉，发现里面有很多瓶瓶罐罐，没有外包装，瓶身上产品信息不全。

震轩杭州朝晖店

店员：“这些东西都是我们自己用的。（杭州市拱墅区市场监管局 执法人员

：这种没有外包装的东西，你们自己用吗？）对呀，这个都是我们自己用的，摆在上面的都是顾客用的。（杭州市拱墅区市场监管局

执法人员

：你们自己用的，这么多啊？）

因为是原液，我自己要调配的。（杭州市拱墅区市场监管局

执法人员

：这个同一个品种的东西，你调什么呢？）不一样的，名字不一样的。”

这么多缺乏产品信息的瓶瓶罐罐，店员一口咬定是自己用的，摆在桌子上的瓶

子，说

是顾客用的，但上面的产品信息也不全，至于外包装，店员说是**扔掉了**。

记者注意到，墙上的项目价格表上注

明：**经络，每条480元**，后面还有括号注明有14条经络。

震轩杭州朝晖店

店员

：“（经络这方面你们是怎么学的？从哪里学的？）经络啊，从哪里学的。（自学成才？）不是的，我以前是在广东美容学校学的。（美容学校教的？）因为养生，肯定是做身体的，肯定是推腿的，要教的。（经络每条488元，经络有几条？）腿各有6条，12条嘛，任督二脉各1条，那不是2条，**共14条嘛**，手臂也有6条，腿也有6条。”

记者有点好奇，既然手臂有6条经络，腿也有6条经络，如果顾客只想做其中的一条经络，该怎么办呢？

震轩杭州朝晖店

店员

：“（那针对某一条特定的经络怎么做？）没有，如果你做一条，**我是整个手臂给你做的**，我们有推的手法的。（就这样通，是吧？）没有，是这样从下往上推。（那样一推，就推六根？）没有说六根，因为不是所有人都做六根，有些人就做一个，我们就顺便帮他把手按一按。（那你不会这样给他这样弄了一下之后，说你是六条都做了？）不可能，**顾客不可能有这么傻的**。”

经过了一个多小时的检查，执法人员当场给震轩杭州朝晖店开出**整改通知书**。

一行人又赶到**震轩杭州潮王店**。在这家店的二楼，执法人员同样发现有不少产品没有外包装，瓶身上产品信息不全。

杭州市拱墅区市场监管局

执法人员

：“你要么外包装留着，要么在上面重新加贴标签，因为你这个**最小单元的话都需要标签的**，那你怎么跟消费者解释，你这个是什么东西？（震轩杭州朝晖店店员：这个就相当于是爽肤水一样的。）相当于，相当于。（震轩杭州朝晖店店员：就是我们洗完脸之后。）那是你解释的，出厂还是要看标签的，是吧？**标签贴着或者盒子留着**。（震轩杭州朝晖店店员：好的。）”

在这家门店，执法人员同样发现，价目表标注的项目内容不够明确和完整，产品信息缺失等问题，同样开出了**整改通知书**。

震轩杭州潮王店

张店长

：“（我们的报道里，也是震轩的门店，当然不是你们这家店。）那不是我们店。

（眉毛按

根收费，头皮按区

收费，这个事情你听说过吗？）听说

过，**这个是不对的**

。（那你感觉对你们这个形象，有没有影响？）多多少少是有影响的。（影响大吗

？）因为

我只负责我们潮王

店，别的店出了什么事情，我们管不

到，**我们是没有任何关系的**，我跟它是没有任何关系的。”

执法人员检查的这两家震轩门店，**都是加盟的**。

杭州市拱墅区市场监管局

执法人员

：“一个是明码标价，这边明码标价还是有瑕疵的，接下来我们会对它进行整改，市局现在也在研究，根据美容美发行业，我们要一起合作，看明码标价这块有没

有一个范本，

还有就是楼上，项目都有的，但是价格没有公开，**主要是价格方面的问题**。”

市场监管部门表示，已经成立了**美容美发专班**，正想办法解决杭州美容美发行业的一些乱象。

杭州市拱墅区市场监管局

执法人员：“制定一些**消费警示**

，这样也是防止消费者遇到这样的陷阱，另外一个接下来根据消费投诉，我们

看看这家店经常被投诉的，那这家店是不是经常存在这些问题，那么就给它列入一个黑榜，**红黑榜**现在也是在研究中，这个是市局美容美发专班主要的一个工作内容。”