

按摩店售天价“血液净化”疗程 涉欺诈老人10万元被查处

经调解先退款4万,承诺三个月内退还剩余6万

A

为改善睡眠 老人交10余万元按摩费

李女士是一名孤寡老人,早年儿子病逝,6年前丈夫也离世,如今独自一人生活。李女士说,自从上世纪70年代生育后,睡眠质量开始下降,近年来常常彻夜难眠,“最严重的时候十来天没能睡上一分钟”。李女士提供的在广东省中医院的病历也显示,她长期患有睡眠障碍。

2019年年初,经朋友推荐,李女士来到位于广州西门口地铁站附近的“北京锦×养生会所”按摩。李女士告诉记者,起初她只做了脚部按摩,10次500元的脚部按摩项目需要一次性交费。消费过程中,门店按摩师不断为她推荐其他按摩项目,而且价格不菲,李女士见脚部按摩后“还挺舒服”便开始考虑高价按摩项目。

按摩师多次向她宣称,这些高价项目可极大地改善睡眠质量。于是,求医心切的她在按摩师的推荐下,自去年以来已多次交纳高价按摩项目费用,每次交费数千或上万元。

“只要能改善睡眠,什么都愿意付出,我一个人无依无靠,身体健康比什么都重要。”为了赶紧改善睡眠,李女士几乎将所有养老积蓄都投掷于此,甚至动用银行定期存款。

“每次按摩都会跟我说身体哪些部位有问题,导致影响睡眠,如颈部出现问题,乳房出现肿块等,按摩师还说,如果不加项目持续按摩,会有患上癌症的风险。”李女士称,对方自称是北京来的专家,还曾亲自带她到银行取款。

但每次交费后李女士并没有向对方索要发票,手上仅有5张对方手写的收据。李女士留存的最早的一张收据上的日期是2019年4月24日,上面显示,“25次心脑血管调理收费16800元,交定金3800元,下次补交13000元。”另一张收据上的信息则显示,名为“血液净化”的疗程,售价50000元10次,即平均1次5000元。收据上还写着“十年内不会因血液问题出现中风”的字样。还有一张收据显示“颈脑疗程”售价24000元10次。

李女士告诉记者,这5张收据并不是她在该店的全部消费项目,“有时对方没有主动提供收据,有些收据也被我弄丢了”。

随后,李女士向记者提供两张银行卡的支出交易明细。上面显示,去年5月以来,她向该按摩店共转账47600元。其中,2019年10月14日,李女士曾交费40000元,16天后又交费5600元。

李女士表示,消费了十余万元,手上的收据流水成了一笔糊涂账,然而自己的睡眠质量丝毫没有得到改善,她曾多次向按摩店要求退款,但并未得到对方明确回应,于是决定向记者求助。

据《南方都市报》报道,近日,广州市一位72岁老人李女士报料称,从去年开始,其为改善睡眠到广州市越秀区一按摩店按摩,在此期间按摩店多次推销“心脑血管调理”“血液净化疗程”等项目,价格在13000元至50000元不等。治病心切的李女士分多次共交纳超10万元按摩费后,失眠情况并未得到改善。然而,其多次向店方要求退款未果。

6月11日,李女士收集店方收据及银行流水至该按摩店要求店方退款,同时,记者协助李女士将相关证据反映至属地市场监管所。经市场监管部门长达4小时的调解,店方现场承诺退还李女士10万元按摩费,并表示起初接到李女士投诉时,并非不愿退款,只是疫情期间资金周转困难。

记者获悉,目前,该店存在涉嫌虚假宣传、欺诈消费者等行为,属地市场监管所已决定对该店立案调查,并责令限期整改。



涉事按摩店



涉事按摩店的广告(资料图片)

B

门店称曾告知退款,但现场又称“没算好账”

6月11日下午,记者带着李女士提供的收据和银行卡交易明细来到广州市越秀区市场监督管理局光塔所(下称“光塔所”)向相关负责人反映情况。

当日15时许,在光塔所工作人员陪同下,记者与李女士一同来到位于广州市越秀区西门口地铁站的北京锦×养生会所。门店并未悬挂相关的医疗资质证明,其悬挂的营业执照显示的名称为“广州市越秀区锦×保健按摩店”。

店内布置简易,按摩房内仅放置一张简单的美容床和一

把凳子,且无张贴任何价目表。店员解释,店内所有项目均为按摩师口头向客户介绍,并告知价格,店内无相关价目表、菜单等信息。此外,该店也没有电脑数据,所有客户消费记录、账单等均为手写记录。

记者询问标价50000元10次的“血液净化”疗程等项目的具体内容时,现场两名店员均表示“不清楚”。

该店门外张贴的宣传海报上,赫然写着“防治神经衰弱和失眠”“防治高血压”等字眼,海报上还出现错别字,如“强身

健体”“防治风湿性关节炎盒腿脚麻木”等。

在现场,光塔所工作人员指着这块宣传海报说,该店并无相关医疗资质,海报信息涉嫌虚假宣传,用“北京”字眼作为招牌内容的行为也不符合相关规定。

记者在三方沟通现场看到,店员表示曾多次致电李女士前来拿回退款,李女士当场否认。随后,光塔所工作人员要求其立即当场向李女士退款时,店员又称“这笔账还没算好”,需等负责人回店确认。

C

经调解 门店负责人答应 退回10万元

随后,记者陪同李女士与光塔所工作人员一同来到光塔所,并致电按摩店负责人张女士前往光塔所接受调解。

在光塔所内,工作人员分别对李女士与张女士做笔录。光塔所相关负责人表示,经相关调查,从收据、流水等可追溯的信息统计,李女士至少在该店交纳了105600元用于高价的按摩项目,其中两个按摩项目为交费后未使用,约55000元。

现场,李女士要求按摩店退回105600元,包括已在该店消费的按摩项目,“因为我花那么多钱一点效果都没有,该失眠还失眠。”李女士说。

涉事店家负责人张女士在现场无法明确向李女士解释售价50000元的“血液净化”、售价16800元的“心脑血管调理”、售价24000元的“颈脑疗程”等高价按摩项目的具体内容,以及标高价的理由,仅表示“按部位重要性收费”,但她说,已消费项目无法退款,店内所有项目都有价目表明码标价,交易基于双方自愿,且该店提供的按摩服务仅有调理作用并无治疗功能,效果因人而异。

这一说法立即遭到光塔所相关负责人斥责:“根本没有价目表,哪来的明码标价?”

光塔所负责人表示,售价均5000元的按摩项目为“天价”,按摩店并未向李女士提供相同价值的服务,该按摩店多次向其推介高价按摩项目,收款后却未向对方提供相应的服务,该行为涉嫌欺诈。

最终,当天19时20分许,在光塔所相关负责人调解下,张女士答应退还100000元按摩费用,现场向李女士转账40000元,剩余60000元在未来三个月内结清。

调解后,张女士承认,李女士投诉按摩店一事店方有一定责任,其曾多次向员工强调不允许过度夸大按摩项目的效果。

张女士表示,起初接到李女士投诉时,店方并非不愿退款,只是疫情期间店内资金周转困难。张女士现场承诺,按摩店将分三个月向李女士还清剩余60000元。光塔所相关负责人也表示,他们将持续追踪此事件,督促按摩店按时退款,保障李女士的权益。

光塔所相关负责人表示,目前,由于广州市越秀区锦×保健按摩店存在涉嫌虚假宣传、欺诈消费者等行为,光塔所决定对该店立案调查,并立即责令限期整改,调查处理结果将及时公布。(黄小殷 李冠祺)