

长春市市场监督管理局宽城分局文件

长宽市监信访字〔2024〕9号

签发人：李冬伟

长春市市场监督管理局宽城分局 关于张雨含信访事项处理意见书

张雨含：

2024年9月6日，我局通过吉林省信访信息系统，收到您通过国家信访局网上信访提交的信访事项，反映“我希望长春市场监管局处理我在美容院被诱导消费等问题事实和理由：先是以宣传给我带到美容院，期间一直诱导我消费，再消费一次后又提出价格更贵的项目让我体验，尝试拒绝后店里工作人员轮番诱导我消费，还试图让我办卡，被逼无奈交了不符合该项目价值的费用，在做项目期间不断说要我体验其他项目，被我拒绝，后来又将说送我的项目算到消费项目中，体验结束发现该店虚假宣传，售卖三无产品，后来又与店家尝试多次沟通，店家态度强硬，拒不退款，她又将所送给我体验的项目说成超值项目事发地：吉林省长春市宽城区宽城区依芙美美容美体生活馆”的问题。我局予以受理，并出具《受理告知单》。现答复如下：

一、信访人基本情况

信访人：张雨含

证件号：411523200506070440

现住址：河南省信阳市新县航空路 65 号

联系电话：18738661126

二、案件由来

您反映：

1. 诉求：我希望长春市场监督管理局处理我在美容院被诱导消费等问题。

2. 事实和理由：先是以宣传给我带到美容院，期间一直诱导我消费，再消费一次后又提出价格更贵的项目让我体验，尝试拒绝后店里工作人员轮番诱导我消费，还试图让我办卡，被逼无奈交了不符合该项目价值的费用，在做项目期间不断说要我体验其他项目，被我拒绝，后来又将说送我的项目算到消费项目中，体验结束发现该店虚假宣传，售卖三无产品，后来又与店家尝试多次沟通，店家态度强硬，拒不退款，她又将所送给我体验的项目说成超值项目
事发地：吉林省长春市宽城区宽城区依芙美美容美体生活馆。

三、信访人申请理由

信访人希望，相关部门对其反映的问题进行调查处理。

四、办理意见

接到您反映的信访事项后，我局高度重视，立即组织执法人员对该信访事项进行调查核实。

1. 商家有营业执照，名称：宽城区伊芙美美容美体生活馆，统一社会信用代码：92220103MACWMWGL9L。

2. 现场检查该商家使用和售卖的化妆品均有标签标识，均能提供进货票据、检验报告、上游企业资质等合法购进资质，已履行进货查验义务，未发现三无产品。

3. 店内宣传套餐项目与实际相符，未发现虚假宣传和诱导消费的违法行为。

4. 信访人在该商家共消费 898 元，包含面部排毒 1 次，额外赠送美容项目补水卡 10 次，洗面奶 1 支，局部腰、肩颈、腿美容 1 次。其中面部排毒 1 次已使用，补水卡已使用 1 次，洗面奶已拆用，局部腰、肩颈、腿美容 1 次已使用，现只剩余补水卡 9 次未使用。

5. 经调解，商家同意退费 300 元，但信访人一直未接听电话。

按照信访人提供的材料，以及执法人员取得的相关证据未发现商家存在涉嫌违法的行为，不符合《市场监督管理行政处罚程序规定》第十九条之规定，不予立案。同时已为信访人组织调解，工作人员连续几天多次拨打信访人电话，但电话一直无法接通。按照信访人所留住址河南省信阳市新县航空路 65 号邮寄纸质《信访事项处理意见书》（长宽市监信访字〔2024〕9 号），收件人为张雨含，联系电话为 18738661126，快递被退回（被退回原因：查无此人单位）。信访人如有其他问题，可拨打 0431-80793031 与长春市市场

监督管理局宽城分局群英市场监管所取得联系。

信访人如不服本单位的处理意见，可以在收到本处理意见书之日起 30 日内向长春市市场监督管理局提出复查申请，逾期视为放弃本权利。

特此答复。

长春市市场监督管理局宽城分局

2024年11月29日



长春市市场监督管理局宽城分局办公室 2024年11月25日印发
