

短短半年多，受青春痘所困扰小伙在一护肤造型店支付了27万。待发现陷入充值罗生门欲退款时，却被告知“之前的钱你基本要不到了”。此后不久，这家美容护肤店，关门歇业。负责接纳老客户的理发店说，想要使用未消费的服务，需要再次支付3万余元。对此，小伙儿质疑：“这不算是诈骗吗？”

美发店说能祛青春痘，小伙半年多被套套路充值27万

律师表示，消费者切勿因「维权成本高」而妥协



祛青春痘：小伙在美发店花费27万

李闻是一名来上海打工的河南小伙。多年来，他备受青春痘所困扰。搬到浦东新区川沙地区附近居住后，在家附近的理发店——“启美国际护肤造型”（以下简称“启美”）理发过程中，李闻的困扰，被这里的销售人员察觉。他们告诉李闻，他们有办法，解决李闻的皮肤问题。

2024年5月到2025年1月期间，为了能够解决皮肤问题，李闻在这家店中，购入了大量美容项目，累计花费约27万元。这些被他重金购入的项目，许多只做了几次。

事后，李闻反思，他所购买的许多项目，其实已经超过了一家理发和美容机构，所能涵盖的领域，“比如肠排项目，其实已经涉及介入人体内部，超出一家美容机构能执行的项目了。”

事后的反思无济于事。当时的李闻，多少可称得上有些走火入魔了。2024年的最后一天，他做出了一个自己最后悔的决定：在未购买任何项目的前提下，他将4.5万元人民币，预存在了“启美”美容美发店。

就是这笔钱，让李闻意识到，自己可能上当了。

跌入陷阱：分期返现变充值后不认账

2024年12月，李闻在销售人员的朋友圈中，看到了这样一则推文：“启美国际护肤造型周年庆充值活动开始了，最高可返90%，福利多多，红包多多……”

“最高可返90%”的介绍吸引了李闻。刚好，和李闻相熟的销售李琳，也因为业绩的问题求到了李闻。

李闻说，对方告诉他，自己的朋友需要业绩才能从江苏调回上海，希望他能够帮忙支持。李琳承诺，只要他一次性充值5万元，就会以每月返现5000元的方式，为其进行分期返现45000元。

“我一算，这和优惠90%是一样的。就同意了。”李闻说。在向该店账户内转账5万元后，他也确实收到了销售李琳从自己的私人账户转回来的5000元。

然而，对于分期返现的承诺，“启美”护肤造型，在此后却给出了全然不同的解释。

2025年2月，迟迟没有收到第二次返现的李闻，再次联系了李琳，询问情况。

“返现那个要怎么讲，1月份的没给，现在2月份也快结束了。”李闻问。

“你没问店长吗？”李琳回答，“什么时候去店里，问一下店长。”此后，这名销售拒绝了李闻拨过来的电话。

李闻说：“之前说的5W（万）按每个月5千（千）返现，现在变成直接冲进卡里不给返，是几个意思？”

李琳回答：“啊？”

她拒绝承认每月返现5千元承诺的存在。这个说法，变成了李闻的一面之词。

自2025年2月起，李闻再未见过李琳。“启美”的店长告诉李闻，这名销售已经离职了，对于销售此前为李闻许下的承诺，他概不知情，也不可能按照李闻的要求处理。

店长说：“到目前为止还在核实问题，你们私下约定的事情，口头承诺我也不知情，我没办法承诺你什么。”店长告诉李闻，“启美”理发店掌握的情况，与李闻描述的不同。

“当时他们说的是返20%，返10000分两次返完，一次返5000！”

苦于充值时并未留下任何证据，如今，这笔5万元的返现承诺，陷入了彻底的罗生门。

想要退款：无论项目进行几次都不退

此时，李闻已经彻底意识到，自己上当了。他不再试图让商家兑现充值时的承诺，而是将目标改为了退款。

支付宝流水记录，以及“启美”的登记台账显示，除了陷入罗生门的5万元预充值款外，2024年5月至2024年12月期间，李闻至少在这家店消费了20万元购买了包括“点阵激光”“背部祛痘”“肝排”“肠排”等各类项目。这些项目大多只被使用了一两次。

李闻向“启美”提出，希望其退还部分尚未消费15万元项目费用，以及全额退还4.5万元预充值款。

为了能够成功退款，李闻聘请了律师，并向工商、税务、卫健委等多部门投诉，并多次前往当地派出所反映情况。

但是，此刻的“启美”，已经一改此前的热情亲切，变得极其强硬。

“启美”店长以不可商量的口吻告诉李闻，想要将15万元项目费用退回是不可能的，“公司会不惜一切代价和你打官司。”

他告诉李闻，目前摆在他面前的只有两个选择，要么，李闻完全接受他们的退款方式，要么李闻去起诉他们。

在“启美”给出的退款方案中，“启美”称，由于进行项目所需要使用的耗材已经拆包，无论项目进行了几次，都无法对李闻支付任何一笔的项目费退款。

至于陷入罗生门的4.5万元，如果李闻撤回他在所有相关委办局进行的举报和投诉，他们愿意在扣除销售成本3万元的情况下，以每月2000元的方式，对剩余的2万元进行退款。

“我们销售也是需要成本的。”“启美”店长说。

对于“启美”提出的这一退款方案，李闻说，他完全无法接受。“这不是钱的问题，这种每月退

2000元的方式，有种戏耍人的感觉。”李闻说。

跑路消失：新店称想要续卡需再交钱

李闻无法接受“启美”给出的退款方案。这背后的原因，除了被迫接受霸王条约的憋屈，还有对时间流逝的恐慌。

无论是诉讼，还是分期退钱，都意味着漫长的维权周期。

李闻怀疑，启美给出的方案，只是对方的缓兵之计。毕竟，无论是销售人员竭泽而渔的套路式拉充值的方式，还是集中出现的多起诉讼，都不得不让人对这家店的财务健康状态，产生担忧。

2025年4月底，让李闻担心的情况，最终发生了。李闻发现，位于新德路830号的启美国际护肤造型门店，已经关门歇业。门店的玻璃上，贴出了“房东直租”的告示。

李闻接到了来自另一家美容美发店的电话，这家店告诉他，“启美”已经关门，关店后，李闻未完成的项目，将由这家名为“欧闻”的美容美发店接手。

尽管是以解决问题的角色出现，但对于这些预付了大量项目款的客户，“欧闻”的态度和“启美”一样强势。

“欧闻”的工作人员说，在“启美”转交给“欧闻”的记录中，李闻的账户名下，并未出现12月31日存入的5万元预付款，其他项目记录，也有缺失。一番核算后，他们告知李闻，他需要再支付“欧闻”美发37502元，才能继续在“欧闻”美发，使用李闻在“启美”已购买的项目。

“我们和‘启美’没有关系，客户给‘启美’的钱也没给我们。说白了，我们接启美的会员，是因为我们要获客。”“欧闻”美容美发店的工作人员说，“如果这个客户这么麻烦，那我们就不接了，我们接不起。”

另一方面，一位据称是“启美”总店财务的人告诉李闻，“启美”并没有跑路，而是“最近在找门店装修”。李闻想要解决退款问题，需要继续等待。“六月中旬差不多，一个半月左右。”对方说。

不久后，这名财务告诉李闻，自己这两个月已不在上海，让他有事打电话找店长。

这名店长告诉记者，早在1个多月前，他就已经离职，对于“启美”如今的情况，一无所知。记者在新德路830号看到，写有“启美国际护肤造型”的招牌下大门紧锁。附近的居民说，这家店已经关闭了近半个月。

监管部门回复李闻称：“经查，被诉人已停止经营活动……我局已将相关投诉移送区商务委牵头处理。”

最终，尽管提前三个月就已经预知了风险，但因为找不到合适的救济手段，李闻依然只能眼睁睁地看着，拿回钱的希望，日益渺茫。

律师解读：充值后短期内关店或涉欺诈

一个问题梗在李闻心头。他如今的情况，算不算遇到了欺诈？“启美”护肤造型店，这种利用高昂的维权时间、金钱成本，“绑架”消费者，让消费者不得不接受经济损失的行为，算不算违法行为？

北京观韬（上海）律师事务所合伙人徐颖文律师告诉记者，如果商家在诱导充值时，已明知无法兑现或即将停业，则可能构成欺诈。若能证明商家在充值后短关店转移资产，还可能涉嫌《中华人民共和国刑法》第二百二十四条合同诈骗罪，李闻可以向公安机关报案。

至于商家关于无法退款给出的说辞，徐颖文律师指出，根据相关法规和司法解释，李闻可以要求退还预付款及未消费的费用，主张惩罚性赔偿，商家不得以“耗材拆包”为由拒绝退款。

“如今，这类‘预付卡+跑路’套路已形成产业链。消费者切勿因‘维权成本高’而妥协。”徐律师说。

“现行法律不仅支持退费，更设置了惩罚性赔偿条款。消费者可通过小额诉讼程序、申请诉前保全、联合其他消费者进行集体诉讼从而降低维权成本的方式，有效维护自身合法权益。”