

理发还要收1元钱毛巾使用费 顾客应有知情权和多项选择

王女士到理发店剪头发,被额外收取了1元钱“毛巾使用费”。她感到提供毛巾是理发店的义务,这个钱不该收。理发店的消毒毛巾该不该让顾客埋单?对此,市民、商家、消协等各有各的说法。

事件

要么交费 要么自带毛巾

王女士在石家庄长安区柳阳街上的一家理发店办了一张卡,充值100元可以享受7折优惠,算下来每次剪发花14元。王女士在这家店剪了几回头发,除了在卡上扣除14元费用以外,每次还要再交1元钱的“毛巾使用费”。王女士对此有些不解:毛巾原来就应该由理发店来提供,我已经付了理发的钱,为什么还要额外收费呢?她注意到,四周的另外两家理发店就不收这项费用。

每次洗完头后,工作人员都是直接翻开一个塑料袋,把里面的消毒毛巾拿出来给王女士用,王女士表示,如果确切是当真消毒的毛巾,1元钱我也能接受,究竟钱很少。就怕花了钱却没用上真正消毒的毛巾。

记者来到王女士所说的这家理发店。这家店规模不算小,可同时供十来名顾客理发。一名理发师说,他们是连锁店,开了十多年了,3年前开始使用消毒毛巾。他表示,理发可以划卡,但“毛巾使用费”得收现金,因为他们跟消毒公司也是现金结账。他还说,店里每天需要使用七八十条毛巾,如果自己清洗、消毒的话费时又费劲,用消毒公司的毛巾不仅减轻了他们的累赘,也让顾客能用到更加卫生的毛巾。如果顾客不想用这种毛巾,就只能自带毛巾了,店里没有其他毛巾可供选择。

记者注意到,固然使用毛巾要交费,但用完的毛巾并不让顾客带走,理发师直接扔到一个箱子里,等待消毒公司回收。

大型理发店 大部分收“毛巾使用费”

记者访问了省会14家理发店,其中7家较大的理发店中,有6家备有收费的消毒毛巾。另外7家理发店都在小区里或小街巷,规模较小,只有一两位理发师,提供自行清洗的毛巾,不收费。

这6家收取消毒毛巾费用的理发店中,只有一家同时免费提供自行清洗的毛巾供顾客选择,其余5家则只提供收费毛巾,但都表示顾客可以自带毛巾。他们收费的名目不一,有的叫“毛巾使用费”,有的叫“消毒费”,有的索性称“毛巾费”,但都是1元钱。使用后的毛巾顾客不能带走,理发店统一收回。

青园街一家美发店内的货架上,一个一米长的大透明塑料袋内分装有十几小包紫色毛巾。一位发型师说,这就是我们的消毒毛巾,是从第三方公司租赁的。使用这种毛巾的一个原因,是为了给顾客提供更好的服务,提高服务质量,让顾客用起来更放心。另一个原因,则是因为使用第三方公司的消毒毛巾更为便捷,可提高工作效率。他说,一般情况下,每位客户的毛巾消毒费为1元,但在店里办理储值卡的VIP客户则能免费使用。

东柳路一家小型美发店门口,几十条紫色毛巾晾晒在一个1米多高的不锈钢架子上。记者用手摸了一下,毛巾尚未干透。这家店的店主称,他们从未用过消毒毛巾,一般都是自己清洗。但并不消毒,第二天接着用。店主说,他们的毛巾许多,确定能保障一客一换。如果客户是敏理性肤质,可自带毛巾。

记者以美发店工作人员的身份,与一家毛巾消毒公司接洽。对方说,他们专门提供美发店毛巾消毒工作。他们可以提供毛巾销售和租赁两种服务。他介绍,发售的毛巾5元/条,如果是租赁消毒毛巾,则每条毛巾的消毒费为0.4元。如果租赁的毛巾数量天天低于六七十条,他们则不能提供服务。如果租赁数目较大,还可以选择1000元/月的包月价钱,他们将会对消毒好的毛巾进行包装,并送货上门。



观点

市民

消毒毛巾 不应让顾客埋单

记者随机采访了20余位理发店的顾客和其他市民,对于理发店收取消毒毛巾费用的做法,多数市民认为这项费用不应该由消费者承担。

正在一家美发店剪发的孟女士说,消毒毛巾收费不公道。美发店提供的是美发服务,毛巾消毒费应该作为美发服务的一部分,不应让消费者承担。不少市民跟孟女士有同样的想法。而刘先生则认为,不管毛巾消毒费是否独自列出,这部分费用都会转嫁到消费者身上,理发店完全可以提高理发的价格,最终还是“羊毛出在羊身上”。他最关心的是,这些毛巾是否真的进行了彻底的消毒。刘先生说,如果美发店能把好质量关,让顾客用得放心,1元消毒费仍是接受的。

还有市民提出质疑,每个顾客使用的毛巾消毒本钱能到达1元吗?他们以为,美发店有可能从消毒费中牟利。“要是理发店从这方面赚钱,就太不应该了!”齐先生说。

市民纷纷表示,希望有关部门对美发行业进行规范,在保障消费者好处的同时,为消费者提供更好地服务。

消协

有收费的毛巾 同时也得有免费的毛巾

河北省消协投诉与法律事务部副主任廉先生表示,理发店提供经专业消毒公司消毒的毛巾,让消费者享受到更加清洁、卫生的毛巾,可以看做是理发店提供的一种特殊服务,是进步服务标准的一种举动。这种做法本来无可厚非,但必须具备以下两个前提。第一,理发店应对消费者的承受才能,在提供消毒公司的毛巾时,同时也提供自行消毒、不收费的毛巾,让消费者能充足行使自主选择权。向消费者提供消毒毛巾,本身就是理发店的配套服务,是其应尽的义务。第二,必需事先昭示,向消费者说清毛巾的起源、需要收取多少费用等,消费者同意后才使用,否则就属于强加于消费者,违反了公正交易原则,消费者可以拒绝。

因此,理发店在消费者知情并赞成的情形下,恰当收取消毒毛巾费用,可按双方的约定来执行。廉先生提议,理发店应为消费者提供收费凭据,一旦消费者因使用消毒公司的毛巾出现过敏或其他不适,可以依据收费证据来维权,相关消毒公司也应承担相应责任。假如理发店只提供消毒公司的毛巾,剥夺了消费者的选择权,消费者可以拒绝在此消费,以此倒逼理发店承担应尽的义务。



关注三湘都市报微信
看E报。

来源:燕赵晚报

