**杭州美容美发行业投诉举报情况公示**

一、整体情况

经查，从2021年1月1日至2022年5月31日，杭州市市场监管系统从各渠道共接收美容美发行业（不含医疗美容机构）的投诉举报共7486件,其中投诉5757件，举报1729件。截止目前为止，投诉共受理4373件，其中，涉及市场监管领域的1112件，受属地政府委托处理的预付卡消费纠纷3261件。接收的举报中，涉及市场监管领域的共846件。

二、主要问题分析

美容美发行业涉及市场监管领域范围投诉举报共1958件，其中投诉1112件，举报846件。主要集中在产品质量问题、虚假宣传、广告以及价格问题等。

**1.产品质量问题**主要包括美容及美发机构使用的药水致人皮肤过敏、瘙痒、长痘等；达不到预期疗效，如生发、祛痘、美白等；使用的药水以次充好等。

**2.虚假宣传**主要包括对使用的产品、器械以及服务等方面作出的不真实、虚假或引入误解的宣传，如夸大效果、夸大发型师以及美容师的资质水平等；虚假促销活动等。

**3.广告问题**主要包括广告内容中含有虚假内容、使用绝对化用语、生活美容项目中宣称有治疗作用等。

**4.价格问题**包括违规收费、未明码标价等。美容美发行业还包括一些收费乱象，比如所用的染发剂、烫发剂、美容产品非常劣质，却标注上千甚至上万的价格；发型师美容师自封头衔与收费挂钩等。