

涉嫌虚假宣传强制消费 上海文峰公司被立案调查 曾把顾客按摩至脑干出血



上海市普陀区市场监管局消息,上海文峰美容美发有限公司存在涉及单用途预付消费卡、价格和广告宣传等违法行为,对文峰公司立案调查,目前案件正在调查处理中。

老板看“面相”起家,靠“造神”打造商业帝国

12月6日傍晚,位于上海市普陀区的世界美容师大厦里,还有几盏灯亮着。

这里是上海文峰美发美容有限公司(以下简称上海文峰集团)的总部。经历了12月5日董事长“开天眼”舆论风波后,这里的进出检查更为严格。

雕梁画柱的门楼搭配高层办公楼,建筑风格显得与周围格格不入。在这处“混搭”风建筑中,上海文峰集团董事长陈浩,正在搭建他的商业帝国。

上海文峰集团官方自称是集美发、美容、科研、生产、教学、服务、推广为一体的集团化企业,在全国已有400多家门店。记者梳理和采访发现,董事长陈浩从小懂命理,靠着手相、面相起家的发家史早已成为该集团人尽皆知的“励志”故事。因此,该集团信奉的“销售话术”,也均以风水和命理有关。

熟悉上海文峰集团的多名知情人士称,在文峰集团内部,陈浩被塑造成“神”一样的存在。但实际上,其被指虚假宣传、“套路”营销等违规行为早已在业内传开。近年来,因销售高额预付卡产生的纠纷,也引起业内人士的猜测:靠“风水”盈利的上海文峰集团在为踏足金融圈做资金池积累。

12月6日,记者在门卫处被告知不得进入后,拨打了上海文峰集团对外公开电话,表明采访意图后,对方挂断电话。此后多次拨打,均无人接听。

陈浩从小爱美 书包里总藏着一把小圆镜

曾在上海文峰集团工作过的员工称,陈浩的话,就是上海文峰集团的“指示”。其集团公众号“今日文峰”,就是“面向文峰内部员工,用于浩哥思想、浩哥政令、文峰资讯”的发布平台。

陈浩的发家史,成为造“神”第一步。据上海文峰集团官网及“今日文峰”描述,出生于1961年的陈浩是湖南省常德市人,他从小爱美,才两三岁的时候,洗澡之前都要跟她妈妈谈条件,洗完澡必须穿新衣服,结果妈妈帮他洗完澡后拿出来的是旧衣服,心里就非常不开心。小时候,他常常偷偷拿着妈妈那把只剩三根齿的梳子,把头发梳得光光的。在他的书包里,总是藏着一把摔碎了的小圆镜,上课前都要拿出来照一照,看一看脸上有没有不干净。这样的经历,被描述为“成功人身上与生俱来的天赋”。

高中毕业后,陈浩开始学习摄影,并承揽了当地学校拍学籍照和学生证照片的业务。拿下全乡身份证拍摄的权利后,陈浩开始拓展业务,收获了第一桶金。

记者注意到,在多篇关于陈浩创业的文章中,陈浩的成功被认定为“命中注定”。

在官网的创始人思想中,陈浩自称,从小就研究美,从小就研究生命学。只要看到丑的人、有病的人,总是要主动上去跟他讲一讲。陈浩说,他身上有着一一种与生俱来的天赋,对美丽健康长寿的灵感智慧远超常人。

这样的描述,在上海文峰集团官网和“今日文峰”公众号中屡见不鲜。

在上海文峰集团公开发布的文章中,无一例外地都会加入对陈浩的赞美和鼓吹辞藻。今年12月5日,上海文峰集团陈浩的秘书白寅称赞陈浩“开天眼”后,此类文章被相继删除。“今



工作人员正在理发,镜子旁的显示器播放着“浩哥”相关视频。

日文峰”公众号也仅保留了今年7月之前的文章,但仍能找到将陈浩奉为“神人”的描述。

上海文峰的前员工称,从入职培训到后期营销,“陈浩至上”已成为上海文峰集团的企业文化。

发色配五行 来个洗剪吹就能“逆天改命”

1996年,陈浩来到上海,踏入美发行业,并将自己的头像作为“商标”制成门头。

上海文峰集团官网称,1996年至今,上海文峰集团已在上海、北京、长沙、武汉、南昌、厦门、成都、重庆等城市,投资门店400多家。

12月6日,上海市多名市民向记者表示,尽管门店多,但去消费的多以老年人为主。“推销的套路很多,剪头发都能被美发师说成改命,以此推销产品。虽然其他品牌店也推荐办卡,但没有文峰这样不靠谱的。”市民王先生说。

这样的销售话术,来源于上海文峰集团公布的《浩哥说美丽标准》。陈浩称,“富贵在头发、毛发,头发长短要与身高相匹配,头发的颜色要与五行相匹配,头发的卷曲要与年龄阶段相匹配。如饿水命(生于阳历5月5日至8月7日),夏天烈日炎炎,火旺而水衰,头发颜色宜挑染蓝色、灰色、银色,忌用红色、紫色、橙色、粉红色。”

记者注意到,关于上海文峰集团的公开报道中,多家文峰美发门店诱导消费者大额充值的“话术”中,“改命”是其中一种。

今年7月有媒体报道称,上海一位七旬老人,2016年到2019年3年间,在上海长寿路文峰理发店充值235万元,其中仅2019年一笔消费,就高达28万元。

多个产业被指无资质 曾把顾客按摩至脑干出血

25年的经营,陈浩在上海文峰集团,打造出了自己的商业版图。

工商登记信息显示,陈浩任职企业达128家,包括美容美发、网络科技、健康咨询、中医药开发、企业管理、化妆品研发、生物制药等多个领域。

近年来,因美容美发产品虚假宣传,在广告中涉及疾病治疗功能,以及使用医疗用语或者易使推销的商品与药品、医疗器械相混淆的用语等行为,已相继被执法部门行政处罚近90万元。仅2020年3月16日,就因发布虚假广告,被上海市杨浦区市场监督管理局处罚50万元。

相关部门工作人员透露,上海文峰集团多家店铺,还存在无资质从事医学诊疗类服务行为,多次被举报处罚。

公开报道称,2009年,上海市一名壮年男子在文峰美容洗澡按摩时死亡。

2009年,湖南长沙文峰美发美容店,曾让顾客误喝了84消毒液。

2017年12月,浙江嘉兴市上海文峰美容美发店,42岁男子吴某给妻子留下一句“舌头麻,腿伸不直了,快打120”后,就陷入昏迷状态。吴某被送入医院重症监护室后,诊断为脑干大出血。

公安、卫生等部门调查发现,当事人吴某事发当晚在涉事美容美发店分别接受由两名女性服务员实施的“肩颈推拿按摩”和“微针针刺”项目。其中“微针针刺”属于诊疗行为,必须在取得《医疗机构执业许可证》的医疗机构进行,操作人员也必须取得《医师执业证书》的卫技人员。但这两名女服务员并不具备从医资格。

除不具备医疗资质为顾客提供诊疗服务外,上海文峰集团各地的预售卡服务,也屡次被曝光起诉。2016年到2021年,仅上海文峰集团相关诉讼就达40余起,涉案金额上百万元。

记者注意到,在诸多法律诉讼和投诉中有消费者称,被诱导消费后,他们曾多次与该店沟通要求退款,但一直无结果。此外,因不执行判决,上海文峰集团还先后被上海市黄浦区法院、虹口区法院、青浦区法院列为被执行人。

对于媒体的多次曝光和消费者提起的多起诉讼,上海文峰集团均未作出过官方回应。

涉嫌虚假宣传强制消费 顾客投诉量居高不下

上海文峰集团在屡次被投诉、处罚后,在今年6月,被上海市消保委第一次约谈。

上海市消保委表示,消费者投诉反映的突出问题有:一是诱导大额消费且拒不退款;二是售后服务拖延推诿;三是以“加盟店”为由,怠于承担企业责任。为此,上海市消保委会同市单用途预付卡协会和市美发美容行业协会,于6月4日约谈了上海文峰美发美容有限公司。

上海文峰美发美容门店多为“加盟”模式。上海市消保委要求上海文峰公司,在门店内显著标明特许人和被特许人的真实名称和标记,切实保障消费者的知情权;严格依照国家规定限额发卡,即单张记名卡限额不得超过5000元,单张不记名卡限额不得超过1000元,并依法依规落实发卡备案,与上海市单用途卡协同监管服务平台实现信息对接;依法诚信经营,采取切实措施,杜绝诱导消费者,特别是老年消费者大额充值消费情况的发生;建立健全售后服务机制,依法妥善解决消费者投诉。

6月4日,上海文峰集团向上海市消保委递交整改书,并表示已成立专项客服小组。

5个月后的11月3日,针对大额消费拒不退款、售后服务缺位、价格不透明、虚假宣传、强制消费等问题,上海市消保委再次约谈上海文峰公司。上海市消保委发布数据显示,6月4日至11月3日,上海市消保委共受理文峰美发美容相关投诉193件,投诉量仍居高不下。

11月17日,上海市消保委再次针对上海文峰发布商业模式或暗藏重大风险的提示。不到半年针对同一企业连发3个文件,此举在上海企业界并不多见。

秘书发文猛夸“老板有天眼”

近日,上海文峰美发美容公司(以下简称:上海文峰)总裁秘书发文猛夸老板陈浩,称其有



重庆江北区洋河东路的一家文峰门店。

天眼,掌握万物规律的文章冲上热搜。

对于上海文峰来说,这不是它第一次“火”上新闻。

2003年,时任公司财务负责人的陈浩之妻许娇春因偷税近800万元,被警方刑事拘留。

12月6日,记者拨通了上海文峰注册登记时的电话,接电话的女士以“打错了”为由迅速挂掉电话。

走访重庆文峰门店 经理主管轮番推荐办卡

6日,记者走访了上海文峰位于重庆中心城区的两家门店,发现“浩哥”无所不在,而且,屡次暗示、明示办会员卡。

6日中午,记者来到上海文峰位于渝北区金龙路的一家门店,门店入口处的装饰广告牌上,印着陈浩的头像,旁边醒目地写着:“美丽、健康、长寿”,以及“陈浩亲自主管上海文峰全国连锁经营管理”等字样。江北区洋河东路一家门店也有这样的字样。

走进金龙路这家门店,记者看到,中午时分,店里顾客并不多,除了两位等待的顾客,还有一位顾客正在理发。理发顾客面前,电子显示屏上播放着陈浩的会议讲话视频。江北区洋河东路的门店也播放着同样的视频。

两家门店的工作人员见记者来到,都上前进行了询问。其中,金龙路门店工作人员表示,现在洗剪吹+按摩为60元,中药汉方洗头50分钟198元,舒缓SPA60分钟198元,当然,这只是非会员价,如果办理了会员,还会有折扣优惠,最大折扣可以以3.8折。

江北区洋河东路门店表示,现在有优惠,洗剪吹+按摩为40元,办卡还能享受更多优惠。

在金龙路门店,记者环顾店里发现,除了洗剪吹头发和按摩,店里还提供文眉、头皮培植、头皮调理等服务,店里右侧过道,还摆放着宣传广告,是关于“浩哥说眉眼唇”的,写着“快乐看眉型,幸福看唇形”等字样。

在洗头的区域,记者同样看到关于“浩哥”的图片和文字,还有关于养生理疗的一些宣传语。在精剪室,同样有关于“浩哥”对产品的详细介绍。

接待记者时,一位女性工作人员也反复提到了“浩哥”,她表示:“浩哥现在身价都是多少亿。”虽然总部在上海,但他们也会去上海学习培训。

“文峰”被立案调查

据上海市普陀区市场监管局消息,今年7月,该部门对上海文峰美容美发有限公司未履行单用途预付消费卡信息对接义务的违法行为,做出顶格处罚5万元的行政处罚。

11月,上海市消保委发布消费警示,上海市普陀区市场监管局立即对辖区内文峰公司及门店开展检查,发现上海文峰美容美发有限公司存在涉及单用途预付消费卡、价格和广告宣传等违法行为,并对文峰公司立案调查,目前案件正在调查处理中。 据上游新闻、央视新闻