

随着现代医疗与科技的进步,使得驻颜有“术”不再是梦。相关数据统计显示,2020年国内医美市场规模达1975亿元,水光针、瘦脸针、热玛吉……医美产品层出不穷,让很多爱美人士趋之若鹜。中国消费者协会发布的不公平格式条款消费者认知调查报告显示,在462份有效问卷中,87.88%的消费者遭遇不公平格式条款,陷入“合同套路”。其中,超七成消费者被迫同意选择继续交易,还有部分消费者产生纠纷后才知晓格式条款存在问题。

在医美市场繁荣的背后,消费者维权事件屡见不鲜。受利益驱动,一些医美机构利用不公平的格式条款为自己免责,侵害消费者选择权和财产权,从而限制了医美行业的健康发展。

## 乱象频出 医美维权谁来买单

### 消费者该如何维护自身权益

隆鼻后没有达到预期效果、填充物不到位、双眼皮修复失败……在人民网“人民投诉”平台关于医美纠纷的投诉中,手术效果是否达到预期效果是多方争执的焦点之一。

第一次做埋线双眼皮修复,第二次做眼窝脂肪填充,第三次修复时推荐做外眼角,第四次取出填充的坏死脂肪……历经四次手术,王晓美(化名)依然没有得到自己理想的效果,医美机构回复称可以提供修复服务,但拒绝退还手术费。

针对这种情况,记者采访了北京市华联律师事务所律师王惠娟。她表示,首先,合同应当对预期美容效果作出明确规定,同时医美机构应当对影响美容效果的各种因素作出明确告知,保障消费者的知情权。在发生纠纷时,需判断医美机构是否存在违约和过错,如证实医疗服务过程中存在违约和过错,则应承担赔偿责任,包括退换费用和赔偿消费者由此造成的损失。

对于合同中格式条款的签订,提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务,并采取合理的方式提示对方注意免除或者减轻其责任等与对方有重大利害关系的条款,按照对方的要求,对该条款予以说明。结合王女士的投诉,医美机构很显然没有尽到提前告知的义务,虽然多次给出修复方案,但依然没有达到合同约定的效果。对此,王惠娟建议,可先与经营者协商,若双方无法达成一致,可向消协组织申请调解,或者向行政机关申诉,通过仲裁或诉讼的途径解决解决问题。

在医美纠纷中,还有一些医美机构推出高昂的全流程服务套餐,比如保养液、调肤啫喱等,宣称用于巩固疗程效果。一旦消费者质疑医美效果,医美机

构往往以“治疗结束后没有配合长期使用后期保养产品”为由,拒绝承担后果。“这种条款明显加重了消费者的责任和负担,减轻了医疗美容机构经营者的责任,是无效条款。”中国消费者协会法律部梁嘉桢回应记者。

### 大额预付卡过期 余额还能退回吗

“当时一冲动购买了瘦肩卡三次卡,共花费3800元。”李凤(化名)对记者表示,在签署完购买协议后,当天只完成一次注射,因个人原因一直未完成后续注射,等再到店就被告知套餐过期,无法进行注射。

充值卡过期后余额不退,这种约定是否合理?“这既不合理也不合法。”梁嘉桢说,《单用途商业预付卡管理办法(试行)》第十九条规定,记名卡不得设有效期;不记名卡有效期不得少于3年。发卡企业或售卡企业对超过有效期限尚有资金余额的不记名卡应提供激活、换卡等配套服务。“也就是说,哪怕超过有效期,消费者事先预存的费用仍属于持卡人所有,商家没有权利将卡内余额据为己有。”梁嘉桢解释。

在退款过程中,不少消费者反映一些医美机构虽同意退款,但只能按商品和服务原价抵扣费用,而当初购买的医美产品和服务都是优惠后的价格,如按原价计算,退款金额缩水严重。遇到这种情况该怎么办?王惠娟表示,首先,虽然国家法律法规对退款如何计算未作具体规定,但部分省市自治区的地方性法规对此作出了明确规定,在该省自治区范围内应当按照地方性法规执行。例如,《浙江省实施<中华人民共和国消费者权益保护法>办法》规定:消费者已享受的折扣等优惠,经营者不得在消费者的预付款内容,如存在,应让医美机构删除这些条款;如对方拒不删除,建议消费者全额在扣减,根据此规定,经营者已经提供的服务应当按照优惠价格计算。

“对于没有地方性法规规定或者地方性法规规定不明确的,可以区分导致退卡的原因,如果是经营者自身原因,则应按照优惠方案退还预付卡余额;如果是消费者的原因为不能继续履行合同,双方应当依据合同约定和法律规定进行协商,按照公平合理的方案处理。”王惠娟说。

中国消费者协会发布的《2022年上半年全国消协组织受理投诉情况分析》也提示广大消费者,要结合自身的经济实力、消费频次和消费习惯,谨慎选择一次性支付大额、长期的预付卡。

### 整治医美行业乱象 需多方联手重拳出击

从2017年开始,国家对医美市场进行专项整治。2022年,国家卫健委等八部委再度开展为期半年的打击非法医疗美容服务专项整治工作。公安部会同有关部门开展“昆仑2022”专项行动,重点

打击整治食品、药品、环境以及知识产权领域的违法犯罪行为,以保护消费者和相关企业的合法权益。种种举措均体现了相关部门对医美行业监管的进一步收紧,显示出国家打击违法医美的决心。同时,医美行业也要提高自身门槛,加强从业人员职业道德培训,落实主体责任,只有将质量和安全放在首位,扶正祛邪才能让市场正常健康发展下去。广大消费者“求美心切”的同时也需要擦亮双眼,要知道正规机构相对更有保障,要到具有正规资质的医美机构接受服务,医生资质可以在国家卫健委官网查询。不要因低价诱惑而去一些非正规机构、美发店、SPA馆、养生馆等不具备医美资质的机构消费。

消费者应理性应对“医美热”,正确对待“容貌焦虑”“身体焦虑”,要认识到健康、多元的美才是正确的审美观,不要被畸形、单一的审美裹挟,避免因此掉入陷阱。(宗和)

### 专家观点

中国消费者协会法律部梁嘉桢:

#### 排除消费者解释权的行为不合法

由医美机构事先拟定并重复使用,且在签订合同时未与消费者协商的条款,属于格式合同条款。梁嘉桢表示,医美机构作为提供格式条款的一方,处于优势地位,当消费者与医美机构方存在两种以上解释的,应该做出对医美机构不利的解释,即对消费者有利的解释,而非医美机构具有唯一解释权。

在签订医美合同前,消费者应如何最大限度保障自己的权益,防止被“套路”?梁嘉桢提醒广大消费者,要重点关注医美机构的资质、开展医美项目的范围以及合同条款等三个方面。消费者一定要看清合同条款中是否存在免除医美机构责任、加重消费者责任、排除消费者权利等内容,如存在,应让医美机构删除这些条款;如对方拒不删除,建议消费者全额在扣减,根据此规定,经营者已经提供的服务应当按照优惠价格计算。

“此外,《意见》着重强调跨部门综合监管,从登记管理、资质审核、‘证’‘照’信息共享、通报会商、联合抽查检查、协同监管、行刑衔接等多个维度同时发力,构建了贯通协同、高效联动的监管体系。”朱巍说。

### 加强监管 挤压犯罪空间

2022年2月,湖北省武汉市硚口区人民检察院在开展医疗美容行业公益诉讼专项监督中,发现辖区两家规模较大的医疗美容机构存在未严格执行药品养护管理制度、药品与非药品混放等违法行为,增加了用药安全隐患。就此,武汉市硚口区检察院向该区市场监督管理局发出公益诉讼检察建议书,建议其督促整治医疗美容机构药品储存不规范等问题,并通过网络渠道出售至吉林省等地,形成了上游生产、中游代理、下游销售的犯罪链条。

自全国医疗美容行业突出问题专项治理行动开展以来,各地各有关部门持续加大执法力度,从严从重打击各类违法违规行为,办理了涉医美药品、医疗器械、虚假广告等一系列案件。

河北省出动卫生监督执法人员5788人次,执法车辆923台次,检查各类医疗美容机构324家,立案40起,已结案33起,罚款40余万元。江西省高效建立全省专项治理工作“三清一台账”,构建互联网平台监测模型,强化联动执法,排查医疗美容相关主体1997家、生活美容机构1947家,检查覆盖率达100%。重庆市对

生产、刘某、陈某进行销售的非法产品销劣医美产品犯罪团伙。该团伙利用合法公司作掩护,在广东广州、浙江宁波、江苏淮安等地生产用于医疗美容行业的假劣玻尿酸等产品,并通过网络渠道出售至吉林省等地,形成了上游生产、中游代理、下游销售的犯罪链条。

自全国医疗美容行业突出问题专项治理行动开展以来,各地各有关部门持续加大执法力度,从严从重打击

各类违法违规行为,办理了涉医美药品、医疗器械、虚假广告等一系列案件。

今年5月,国家市场监督管理总局、公安部、最高人民法院、最高人民检察院等11部门联合印发《关于进一步加强医疗美容行业监管工作的指

“价医美组合,‘学生党’看过来”“少女感真的是玻尿酸给的”“大学生医美初尝试”……打开某知名网络社交平台,输入“医美”等关键词,各类整形医美营销笔记、宣传广告令人目不暇接,许多面向“低龄求美者”的引导营销也密集出现在评论区。

不依赖传统媒体打广告,不靠线下渠道揽客,通过在网络社交媒体打造“容貌焦虑”、夸大医美效果,再引流到线下机构,这种套路已成为一些不法机构的惯用招式,其背后暗藏的乱象已严重危害群众身心健康,引发大量消费纠纷,有的还酿成了医疗事故。

“虚假宣传、夸大医美效果、对手术风险警示不足等,都是当前医美行业存在的典型问题。”朱巍表示,在行业鱼龙混杂的情况下,消费者自身也需要增强风险意识,可以通过卫生部门的官方网站,查询医美机构相关经营证件、医师证件等是否合规、有效;可以通过药监部门的官方网站,判断药物、器械等产品生产渠道是否正规,是否有潜在风险。

朱巍认为,未成年人因为阅历不足更容易上当受骗,今后应在未成年人保护相关立法中增加禁止性规定,各有关部门应严格限制未经监护人同意的医美项目,履行严格限制性程序和条件,并开展有针对性的监督检查。(法制日报)

### 地方动态

近日,重庆市市场监管综合行政执法总队召开医美行业调研工作总暨约谈会。重庆市民营医院协会、重庆市医学会医学美容分会相关负责负责人、华美、新铜雀台、欣奕等26家大中小型医疗美容机构代表参加会议;渝中区市场监督管理局、铜梁区市场监督管理局等8个参与专项执法的单位的一线办案人员共同参会。

会上,重庆市市场监管综合行政执法总队通报了本次专项行动查获的重点药械产品和主要违法行为。在药品方面,包括各类非法添加利多卡因、丙胺卡因等成分的表麻产品(包含械字号、消字号产品),非法渠道购进的麻膏,注射用玻尿酸酶,注射用A型肉毒素等。在医疗器械方面,包括未经注册的光电类设备以及长短效填充剂,皮肤中胚层注射用产品,如M22、超声美容仪、脂质仪、二氧碳点阵激光仪、多功能OPTI美容仪等,以及注射用修饰透明质酸玻尿酸、硅胶假体、可吸收缝合线等。

重庆市民营医院协会、重庆市医学会医学美容分会、重庆市医师协会美容与整形医师分会相关负责人先后宣读了《关于全市医疗美容机构诚信经营合规守法的倡议书》并进行交流发言,向医美机构提出倡议,践行诚信守法经营、规范医美诊疗服务、依法发布医美广告、加强医美行业自律。

重庆市场监管综合行政执法总队相关负责人在总结发言中强调,医美行业的健康发展有赖于行业经营者的自觉守法经营,有赖于行业协会的积极正面引导,有赖于消费者群体的理性合法消费,有赖于执法机关对违法行为的严厉打击。

下一步,该负责人表示,市场监管部门将坚持人民至上,全面落实药品“四个最严”要求,继续巩固专项执法成果。一方面坚持深挖彻查,全力追溯问题产品的上下源头,查清销售流向和终端使用机构,全链条肃清医美机构使用非法药械产品乱象;另一方面抓好综合施策,从宣传引导、注册登记、信用管理、价格监督、行刑衔接等多个维度同向发力,高效联动构建医美行业长效治理体系,形成打击一个、震慑一片、规范一业的良好效果。

会上,26家医美机构签订了《重庆市医疗美容机构守法经营承诺书》。

## 重庆召开医美行业约谈会

2023.8.14

实习编辑:张钰格格

2023.8.14

实习编辑:张钰格格