

## 医疗美容“顽疾”怎除？ 监管、自律、理性消费缺一不可

市场监管总局等11部门在全国范围开展医疗美容行业突出问题的专项治理

超声炮、少女针、童颜针、轮廓固定、筋膜提升……医疗美容界总是不乏让人慨叹精妙的新名词、新噱头。而在看似美轮美奂的背后，却是医疗美容不断出现的问题和教训。新快报记者以“医疗美容”为关键词，在黑猫投诉上搜索到相关投诉2344条。中国消费者协会数据显示，从2015年到2020年，全国消协组织每年收到的医美行业投诉从483件增长到7233件，增长近14倍。虽然当下的医美环境已进入“强监管”时代，但医美行业仍存在虚假宣传、假货水货、价格欺诈、退费困难、非法行医等乱象。

### 行家支招

#### 医美消费存风险 查资质看合同留凭证

全国政协委员冯春林对我国医美行业发展提出了三方面的建议：一是规范医美机构内部管理，将督导检查机构和机构校验、等级评审等工作结合，医美机构应定期开展自查自纠及整改评比活动。二是规范医美机构用人导向，加快药事立法、完善医美机构相关服务项目收费政策研究。三是建立公立医院与医美机构的长效常态帮扶协作机制，提高医美机构诊疗技术、管理水平和服务能力。

对医美从业者、医美机构，中国整形美容协会医美线技术分会会长、面部年轻化分会副会长石冰认为，医美从业者需严格按照行业标准对消费者进行科学严谨的医疗美容，才能保证治疗的安全性和有效性。

对医美消费者，中消协强调，医美消费存风险，选择需谨慎。第一，选择正规机构。消费者可通过卫生部门的官方网站查验医美机构、医生是否有资质，可通过药监部门官方网站判断药物、器械等产品生产渠道是否正规有认证等，要选择机构执业范围内的医美诊疗项目。第二，仔细查看合同，确保自身的知情权与选择权。第三，全面了解风险与禁忌。第四，留存消费凭证。第五，及时有效维权。权益受损时应及时保存好相关证据，必要时可以申请医疗鉴定。

中消协还表示，若发生争议，及时与医美经营者协商解决，协商不成可申请消费者组织或者其他专业调解组织调解，也可以向有关行政部门投诉，还可以申请仲裁或到法院提起诉讼，依法维护自己的合法权益。

### 消费痛点

#### 退款难、假货多、虚假宣传……医美行业问题不少

医疗美容相关投诉中，投诉对象除了涉及机构包括知名的大医美机构，也有一些名不见经传的小医美诊所。投诉率较高的问题主要集中在以下几类：

##### ● 退款难

一类是预付费没消费不予退款，一类是消费部分预付费后剩余款项不予退款，还有一类是机构倒闭退款无门。

有报道称，去年6月，佛山华美整形美容医院工作人员邀请杨小姐参加新品发布会。游说她花了13600元购买了两次抗过敏、抗衰老项目，后来担心治疗安全性，她申请退款。然而院方一直表示在“走流程”，迟迟不退款。

在黑猫投诉，一位投诉人称自己2022年4月在东莞新生医疗美容门诊部购买头发护理服务，30次共计35500元，目前已完成19次。如今门店关闭，联系不上商家。

##### ● 治疗失败

整容失败，是不少求美者投诉整形机构的主诉，一是选择了一些

不正规的医疗机构和“假医生”；二是医生操作不当、技术水平不足，三是可能与后期护理不够有关。

据报道，湖南籍女歌手张灵敏在深圳鹏爱进行两次医疗美容手术，手术所涉项目包括腰腹大腿上臂吸脂、自体脂肪填充额部以及上背部吸脂美容。抽脂手术后，大腿出现脓肿、凹凸不平、腰椎弯曲。2020年7月，张灵敏以“美容失败”为由在鹏爱医院举牌维权。

##### ● 假货、“水货”、虚假宣传、超范围经营

在医美行业，药品和器械由于利润空间巨大，是不法分子造假的重灾区。

2021年5月底，浙江玉环市相关部门查处了一起案件，一家连锁整形医院的院长生产制造假冒肉毒毒素，用成本才几毛钱一瓶的红蝎毒素、蛇毒肽等化妆品原材料，假冒注射除皱用的肉毒毒素，多层转售后，终端售价上千元一瓶。

##### ● 虚假宣传

团购平台、网红直播间成为医

美产品虚假宣传的重灾区。

信用广州发布的一则行政处罚信息显示，2021年11月7日，广州美诗沁医疗美容有限公司通过网络主播“雪梨\_Cherie”直播间销售医疗美容项目“蝶变项目：OSC定位去眼袋”，并在其自营天猫网店“美诗沁旗舰店”内新建相应产品链接“【雪梨直播】美诗沁医美去眼袋女快速去眼袋恢复快非眼霜隐形微创”用于直播展示销售，该公司委托直播费用为29000元。通报称，美诗沁医美通过直播发布医疗广告违反《广告法》，被处罚款8.8万元。

##### ● 超范围经营、操作者不具备执业资格

今年1月31日，广州市市场监管局、市卫健委、市检察院等11个部门查办了一批医疗美容领域违法案件。其中，广州傲澜医疗美容门诊部有限公司从业人员黄某某未取得《医师执业证书》，为患者贺某腿部实施了皮肤医疗美容注射活动。其行为违反了《医师法》，广州市天河区卫健局对其作出罚款2万元的行政处罚。

### 行业破局

#### 监管、行业、消费者三方需共同努力

医美行业的问题已引起监管机构注意。多年来，国家已组织过多次专项治理，但要治理医美市场“顽疾”，还需多方共同努力且坚持不懈。

2022年9月以来，市场监管总局、公安部、商务部等11部门在全国范围内集中开展了医疗美容行业

突出问题的专项治理。广东、北京、上海、江苏、浙江、四川、重庆、山东等地陆续公布了一批当地医美行业违法违规典型案例。

广东从2022年9月起在全省范围内集中开展医疗美容行业突出问题专项治理行动，聚焦医疗美容行业虚假营销宣传、违法开展医疗美容、非法制售使用药品医疗器械、涉税涉税和线上违法违规等行为突出问题。专项治理行动已查处行政执法案件751件，查办并曝光了一批医疗美容违法案例。

此外，为了推动医疗美容机构进一步规范执业行为，广东省卫健委对2009年发布的《医疗美容项目分级管理目录》进行调整完善，形成《广东省医疗美容外科项目及其分级管理目录（2022年版，征求意见稿）》，44项低级别医美项目被提高分级。

2022年6月，中国整形美容协会推出了国内首个官方医美合规服务查询平台——“中国医美”行业发展监督与自律平台，为消费者提供真实、准确、权威的医美信息查询服务。

2023年2月16日，中国整形美

容协会“安全医美万里行”暨中国整形美容协会“放心美，医无忧”全过程保障示范医院活动启动。协会携手保险公司与合规医美机构共同通过三位一体相互制约的机制设计，逐步实现医美产品标准化、就诊过程透明化、医疗服务专业化的良性循环。

2023年2月22日，由中国整形美容协会牵头，联合中国卫生监督协会共同开展的《医疗美容依法执业规范》团体标准编制在北京启动。中国整形美容协会会长张斌表示，协会将协助政府主管部门推进行业发展与自律建设，在指引机构更规范地执业中发挥引领作用。

国家卫健委部署各地区各有关部门广泛开展科普宣传，发布警示信息，按月曝光辖区医疗美容执法案件或典型案例，揭示违法违规行为的危害和后果，提升消费者辨识能力，引导公众理性认知，倡导消费者自觉选择正规医疗美容机构接受医疗美容服务。同时，国家卫健委要求各地畅通投诉举报渠道，对有关投诉举报及时核查，对核查属实的依法严肃处理，营造社会共治氛围。

