

韩女士称三次手术后腰腹肿胀、两腿不对称、下巴假体明显

# 顾客花4万多元做医美 院方同意退3万

花了4万多元想让自己变美,却成了韩女士噩梦的开始。

新快报记者近日接到韩女士的报料称,她于去年在广州韩琇医疗美容门诊部有限公司进行医美手术,时隔半年,留下的疼痛不适依旧困扰着她,随后在沟通中记者发现该医美机构存在部分违规操作。记者介入调查,最终韩女士与该医美机构达成和解。



■下巴处可见明显突起。



■手术后手臂形状古怪。



■涉事医院位于天河北路。

## 手术

### 更换隆下巴材料,假体明显 环吸吸脂手术后,腿不对称

为给失败的医美手术讨一个结果,3月中旬,韩女士从杭州来到了广州。她告诉新快报记者,去年7月因工作来到广州出差,和朋友聊天提起“瘦身瘦肚子”一类的话题,对方随即推荐了广州韩琇医疗美容门诊部有限公司,联系人为该公司“股东”安女士。随后,韩女士7月29日在该医美机构进行腰腹吸脂、手臂环吸手术,8月6日进行大腿环吸吸脂手术,8月11日进行假体隆下巴手术。

韩女士向记者表明手术过后带来的困扰:腰腹明显肿胀、两腿明显不对称,日常穿脱裤子和走路都有影响;下巴假体明显、下唇后缩,有“木偶纹”和持续疼痛感。对于她来说,身上的瑕疵还能通过衣服掩盖,但下巴处的变化带来巨大的心理压力,她坦言:“已经不

太敢照镜子,而且不管到哪都不会摘下口罩。”

韩女士说,医生和咨询师曾表示吸脂能做到的是塑形,让身材有S型的曲线。对于术后反弹的情况,联系人安女士回复:“这是三个月恢复期内的正常情况,只需要好好穿塑身衣和适当运动即可”。

去年8月11日,韩女士进行假体隆下巴手术,术前挑选材料为“某进口的自然款假体”,进行局部麻醉后,韩女士曾要求查看假体并询问“是我选的那一款吗?”再三要求下,执刀的钟医生将假体拿给她看,她认出并非同一款,医生表示“你就适合这个”。假体嵌入后还未缝合时,韩女士疑惑假体是否太大,医生解释这是由于出血肿胀造成的,实际上会比较自然,韩女士仍不同意,但对

方并没有理会,继续缝合。

手术完成后,韩女士看着也较为符合预期,安女士向她说明了将进口假体改为同价位国产假体,称“效果会更好”,并通过微信返还几百元差价。一段时间后,下巴假体形状仍十分明显。韩女士便想起了手术室中的经历,后续院方承认曾更换假体,但认为“已经经过本人同意”,并反问“如果有异议的话,为什么不终止手术呢?”对此,韩女士表示反对,她称自己当时处于麻醉状态,而且在一个星期前经历了两次全麻,意识并不是十分清醒,医生态度很强硬,实际上自己并未同意。

韩女士告诉记者,她于3月23日见到了在此事件中一直没有正面回应手术情况的钟医生,后者就此进行了道歉。

## 交涉

### 4万多元费用去了哪里,一堆乱账 推荐人是股东还是医托,一团迷雾

在手术之前,韩女士于27日通过微信转入1000元定金,后于28日通过微信分两次转入20000元,通过支付宝分两次转入14530元。之后的下巴手术也是通过微信转入7920元。

“我已经不再信任了,三次手术全部出现问题。”韩女士的诉求是能够全额退款,一开始院方表示不支持退款但可以继续在本院修复。后经协商,于3月15日签署“退款同意书”,上列金额共43450元,院方同意退款,但只能退17000多元,剩余人工费、材料费等不予返还,并告知院方实收金额亦为17000多元,其余款项去向不明,此时安女士解释道“我已经退股了,现在是财务内部的问题,我查明之后给你答复。”

直至3月20日,院方和安女士均未

回复,后记者前往位于天河区的该医美机构,院方再次约见韩女士商谈退款事宜,最终同意退款共3万元,说明是在韩女士的费用基础上扣除相应的材料费、人工费等成本后的金额,韩女士同意达成和解。

令人感到疑惑的是,院方前后几次同意退还的金额并不一致,对公司实际收费也曾多次改口。在现场,自称为公司股东的赵总告诉记者,公司并没有收到那么多手术费,70%的费用都进了安女士的腰包,“公司属于贴钱来补偿韩女士”,并怀疑韩女士支付时所扫二维码并非公司所属,接着表示公司总共只收到了7000多元。

记者对比了韩女士扫码的商家信息,发现其中下巴手术的7920元是转

给了名为“\*鑫”的商户,其余的则转入了“广州韩秀美容医疗门诊部有限公司”,赵总向记者展示了向安女士转账的收款方为“\*鑫”,并表示这是安女士个人的账户,随后进一步说明“安女士不是公司的股东,她就是一个医托。”赵总还表示,另一笔转入公司的钱并没有到公司账户,记者现场扫码显示,现收款账户为“广州韩琇医疗美容门诊部有限公司”,据天眼查资料,广州韩秀美容医疗门诊部有限公司于2022年1月18日更名为广州韩琇医疗美容门诊部有限公司。

就此事,记者多次致电安女士确认,安总表示“\*鑫”并非自己,而是一个朋友,对于“自己是否确为该公司前股东”的事情未作回应。

## 点评

### 不规范更换假体出问题 医疗机构 应承担惩罚性赔偿

北京德和衡(广州)律师事务所周启律师认为在本案例中,根据韩女士的陈述,相关医疗美容机构在为韩女士提供美容服务过程中存在不规范的行为。

周律师表示,该医美机构在与韩女士洽谈过程中没有征得同意下擅自更换假体首先是属于违约行为,应当承担违约责任。其次,根据《民法典》侵权责任编第一千一百六十五条、第一千二百一十九条规定,医美机构在合同签订前与韩女士确认使用进口假体,但在手术过程中却擅自更换为国产假体,存在欺诈的行为,侵犯了韩女士的身体权,属于侵权行为,根据《消费者权益保护法》规定,医美机构应当承担惩罚性赔偿。

关于“安女士为股东还是医托”一事,周律师认为如果该医美机构对于安女士的行为是明知的,且没有采取任何措施制止韩女士向安女士转账,则安女士的行为能够代表该医美机构,属于表见代理,其收费行为、宣传行为也应当认定为该医美机构的行为。如果该医美机构对于安女士的收费行为、宣传行为都完全不知情,则安女士个人收费的行为可能涉嫌刑事诈骗。

律师提醒消费者在进行医疗美容项目时,应当首先审查医美机构的证照是否齐全,并必须确认问诊的“医生”是否有执业资格,手术前详细了解手术风险、理性对待广告宣传,注意签订书面合同,保存相关资料,未签订合同前一概不付款,且书面合同应当对双方服务项目进行详细约定。