

医疗美容成纠纷高发地,投诉数量5年增长14倍

# 爱美之心可以有 防患意识不可无

## 医美行业迎来强监管

我国“颜值经济”繁荣,医疗美容行业蓬勃兴起。华经产业研究院数据显示,2022年中国医美项目渗透率为4.5%,处于快速提升期。另有调研数据显示,当前九成消费者对医美的接受度超过5年前。作为全球第二大医美市场,中国医美行业在高速增长的同时,也暴露出诸多乱象,引起消费纠纷。中国消费者协会发布的数据显示,2015年至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。

■新快报记者 梁瑜



腾讯元宝AI生成

### 消费痛点

### 大型连锁医美机构投诉并不少

“一直以来,医疗美容都是高风险、多纠纷的行业。”北京市消费者协会理事、中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江对媒体表示。艾瑞咨询数据显示,2023年,中国医美市场规模约3000亿元,年增速超15%;预计到2025年,中国医美市场规模有望达到4108亿元。

新快报记者在“黑猫投诉”上搜索,共有6637条投诉中包含搜索词“医疗美容”,其中455条与“广州”相关。在人民网“人民投诉”平台上,也有115条投诉中包含搜索词“医疗美容”。投诉对象主要是医美机构和医美平台。

涉及的医美机构中,有中小型医美机构,但大型连锁医美机构的投诉也不少:100条投诉中包含搜索词“广州华美”,95条投诉中包含搜索词“广州曙光”,33条投诉中包含搜索词“广州艺星”,16条投诉中包含搜索词“广州紫馨”,25条投诉中包含搜索词“广州韩妃”。

“黑猫投诉”上也不乏对医美平台包括“新氧”“美团医美”等的投诉,投诉内容包括不审核医美机构资质、刷好评诱导消费者、平台下单项目遇假、写评价返消费卡不履约、短期内降价不补差价、出问题不出面协调等。

据记者统计,近一年来涉及医美消费重灾区主要集中在:虚假宣传,伪造医生资质、夸大疗效;手术失败或效果不符;“黑猫投诉”平台超28%的投诉涉及术后纠纷;非法行医,生活美容机构违规开展医美项目或使用未获批的注射材料;退款难,医美机构拖延修复、拒绝退款,签订霸王条款;诱导“美容贷”,医美机构联合网贷平台推销高价项目;假货泛滥,使用的仪器或产品以假充真;低价引流、高价推销,一些医美机构推出99元甚至更低价的光子嫩肤、乔雅登破价等,目的是引流消费者,到店后再游说加钱“升单”。

### 维权支招

### 消费时理性留凭证,发生纠纷时冷静维权

爱美之心可以有,防患意识不可无。消费决策前,一是应核实医美机构资质,以及提供医美服务的医生、护士等专业人员的资质;二是通过多种渠道了解机构的口碑与评价调研,负面评价多的机构慎选;三是不要轻信医美机构的广告宣传;四是在接受服务前,务必认真阅读并理解合同条款,理性解读;五是设备、材料确认验真;六是诊疗记录留存;七是效果跟踪关注,及时沟通异常情况和解决方案;八是一旦与医美机构发生纠纷,要冷静合法地维护自身权益。

中国消费者协会政策研究部主任皮小林提醒,消费者应留存好消费凭证和证据材料,如果遇到权益受损问题,及时与医美经营者协商解决,也可向消费者协会或有关行政部门投诉,依法维护自身合法权益。若医美机构存在违法违规行为,可向卫生行政部门投诉举报;如医美机构使用医疗器械、药品等有质量问题,可向市场监管部门投诉举报;医美机构涉嫌非法行医、造成严重损害后果的可向公安机关报案。如协商调解不成,消费者可向人民法院提起诉讼,依法维护自身合法权益。

### 行业破局

### 消费者认知、行业规范有待提升

本让人锦上添花的医疗美容,为何成为了投诉焦点、纠纷高发地?业内人士认为,这主要与消费者认知与信息不对称、行业经营与服务问题、行业监管与法规执行、医美产品与技术风险等因素有关。

南方医科大学皮肤病医院激光美肤中心主任刘振锋曾对媒体表示,大众易将医美与生活美容混淆,选择到美容院做医美项目,存在诸多隐患。实际上,无论是激光、注射,还是点痣、文身,都属于医疗行为,应在医疗、医美机构进行。此外,部分机构的医生和销售在介绍项目时没有充分说明治疗风险,或

是消费者轻信某些社交平台上的所谓医美达人介绍,选择了一些不适合或有远期风险的不合法或未充分印证效果的医美手段。

2024年,线下医美机构闭店和转让消息频繁,一些下游机构面临经营压力,陷入“价格战”。低价引流后续或以各种理由增加费用,或服务缩水,或使用假货水货,必然容易引发纠纷。据艾瑞咨询发布的《2020年中国医疗美容行业洞察白皮书》,医美市场上流通的针剂正品率仅为33.3%。

而且,医美行业涉及多个领域,监管部门众多,导致监管难。同时,非法医美活动

隐蔽性强,查处难度大。为此,2020年—2024年,国家卫健委等部门联合印发了多项综合监管执法和专项整治的通知、方案和意见,多维度构建贯通协同、高效联动的监管体系,并将医美诊疗活动纳入监管重点,医美行业迎来强监管。

业内人士表示,要改变现状,政府除了加强监管外,还要参与引导健康消费。有业内人士指出,杭州市推出的“安心付”模式,通过数字化监管增强了消费者的信任感,为预付式消费治理提供了一条新路径,希望将该模式推广至全国。

### 有此案例

### 充值91万余元,消费者投诉广州媛颂价格虚高

极目新闻报道,2021年,广州市民黄女士经人介绍前往广州媛颂医疗美容诊所进行医疗美容,当年3月和4月,分三次充值共91万余元。从2021年至2024年1月,陆续接受10余次医美治疗,包括祛颈纹、面部填充等项目。

2024年开始,黄女士面部出现不适,

怀疑医美不正规,遂要求诊所出示此前医美治疗病历,14次治疗诊所无法提供13次的病历。黄女士还称该诊所医美项目价格虚高,未事前告知清楚项目情况,如祛颈纹项目收费12万元,远超市场价。此外,黄女士要求退回手术款项及剩余充值金额遭拒,销

售员拒接电话并拉黑她,诊所以公司更换为由拒绝退款。

越秀区卫生健康局调查后回复,卓妍医疗美容诊所(原广州媛颂)涉嫌病历书写不规范、使用非美容主诊医师单独开展医疗美容外科项目治疗、手术医师未履行告知义务等违法行为。

### 对佛山亚美医疗美容效果不满意,消费者要求退费被拒

对鼻部微整效果不满意要求医美机构退费,却被拒之不理。在中国裁判文书网上,广东省佛山市顺德区人民法院的一份一审民事判决书显示,2023年10月14日,原告杨某燕前往被告佛山亚美医疗美容门

诊部进行鼻部微整。然而,当被告完成手术后,被告对原告进行微整的效果与被告所承诺的效果截然不同,双方产生分歧。

原告曾多次要求被告退款,但被告拒之不理,双方无法协商。原告向法院提起

诉讼,望法院判决被告退还原告13880元微整款项,并退还2999元微针滚轮款,共计16879元。法院对微针滚轮费用予以确认,要求被告向原告杨某燕退还微针滚轮款580元。