

医疗美容服务纠纷中消费者权益保护规则的适用

文/高悦任玲

【裁判要旨】消费型医疗美容服务是根据个体审美需要，通过外科手术等医学技术方法对人体的形态进行改变，以达到美化容貌或形体的目的的一种医疗服务。消费型医疗美容服务具有生活消费性的特征，可以纳入消费者权益保护法的调整范围。对消费型医疗美容服务者实施的欺诈行为，可以适用惩罚性赔偿规则，判令其承担退还服务费用并增加赔偿服务费用三倍的责任。

□案号 一审：(2023)辽0106民初5318号 二审：(2024)辽01民终3931号

【案情】

原告：张某泽。

被告：某医美诊所、某医美公司、某科技公司。

家住内蒙古自治区的原告张某泽对自己的身材不满意，在手机上浏览某科技公司运营的医美服务APP时搜索到位于辽宁省沈阳市的某医美诊所开展“全身吸脂”“黄金线雕”等医疗美容服务项目。张某泽向该诊所的客服人员详细咨询后，预约了线下到店“面诊”。到店后，工作人员向其提出了腹部、腿部吸脂手术的建议。张某泽出于谨慎，反复询问该诊所是否具有全麻手术资质，工作人员承诺

该诊所资质齐全，让张某泽放心。张某泽选定了“全身吸脂”“双腿线雕”两项医美整形服务。该诊所要求张某泽在线下向其支付吸脂手术费，并告知张某泽需另行支付2000元麻醉费，称该笔费用是给麻醉医生的，不能开收据。张某泽向该诊所支付吸脂手术费共13165元，该诊所向其提供了10365元的收据。另外，张某泽在某科技公司运营的医美服务APP下单购买某医美诊所的“加强版瘦腿针”项目，后由该诊所为其注射了A型肉毒素（俗称“瘦腿针”）。

在预订的吸脂手术当天，某医美诊所工作人员将张某泽带至另一处医美经营场所，告诉张某泽该处是某医美诊所的另一处大的门店，环境更

好。张某泽在该经营场所接受了医师胡某实施的全麻吸脂手术。后经核实，该处并非某医美诊所的经营场所，其经营主体为独立的营利法人某医美公司。

吸脂手术术后一段时间，张某泽腹部出现局部凹陷畸形，并发现其接受手术的经营场所并非某医美诊所，而某医美诊所并不具有全麻医疗资质，其认为受到医疗损害和消费欺诈，要求某医美诊所赔偿无果，向法院提起诉讼。诉讼中，张某泽申请对其腹部出现的畸形凹陷与吸脂手术是否具有因果关系及某医美诊所的过错程度进行司法鉴定，法院委托的司法鉴定机构以鉴定材料不充分为由予以退卷。张某泽放弃鉴定，要求某医美

诊所、某医美公司、某科技公司退还手术费用并按照消费者权益保护法的规定给予手术费用三倍金额的赔偿。

【审判】

沈阳市铁西区人民法院经审理作出一审判决：一、某医美诊所退还张某泽医疗服务费13165元；二、某医美诊所给付张某泽赔偿金39495元；三、某医美诊所给付张某泽交通费300元；四、某医美公司对上列第一项、第二项判决款项确定的给付款负连带责任；五、驳回张某泽的其他诉讼请求。

一审宣判后，某医美诊所不服判决，提起上诉。

沈阳市中级人民法院经审理判决驳回上诉，维持原判。

【评析】

医疗美容，是指运用药物、手术、医疗器械以及其他具有创伤性或者侵入性的医学技术方法对人的容貌和人体各部位形态进行的修复与再塑的美容方式，受到广大爱美人士的喜爱和追捧。近年来，随着人民生活水平的日益提高和对审美要求的不断提升，医疗美容行业已经逐渐成为一大消费热点，大量民营医疗美容机构应运而生。但伴随而来的也有医美行业的乱象，虚假宣传、无证经营、超范围经营、借用资质等违法违规行为严重威胁人民群众生命健康安全。在医疗美容关系中，接受美容服务者相较于医疗美容机构，在专业知识方面处于弱势地位，其合法权益容易受到侵

犯。司法实践中如何充分有效保护接受美容服务者的合法权益，医疗美容纠纷能否适用消费者权益保护法，如何判断医美经营者是否构成欺诈，以及审查医美机构、从业人员是否具备相关资质等问题，均构成案件审理的难点和争点。而本案的审理思路 and 结果对类案审判实践具有借鉴价值。

一、医疗美容纠纷能否适用消费者权益保护法

民法典第一百二十八条规定：“法律对未成年人、老年人、残疾人、妇女、消费者等的民事权利保护有特别规定的，依照其规定。”基于特别法优于一般法的规则，涉及消费者权利保护的民事案件，优先适用消费者领域的法律规定。消费者权益保护法第二条规定：“消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，其权益受本法保护；本法未作规定的，受其他有关法律、法规保护。”可见该法律适用范围为生活消费领域。所谓“生活消费”，是指人们为满足物质、文化、精神需要而进行的各种消费过程，具有可选择性和自愿性。从事上述消费活动的个体即为消费者。

根据服务目的与医疗必要性的不同，可将医疗美容划分为治疗型医疗美容和消费型医疗美容。前者是以治疗疾病为目的，用医疗技术手段对个体存在的先天性缺陷或后天病理性形态改变进行修复、矫正或再造，以达到修复外形和重建功能的治疗目的。后者是根据个人审美需要，通过外科手术等医学技术方法对个体的非病理性形态进行改变，以达到美化人的容貌或形体的

目的，一般不涉及功能问题。二者本质上都属于医疗行为，但选择消费型医疗美容的个体不但可以根据美容广告、效果、评价、服务、价格等因素综合考虑选择不同的美容机构或指定具体的美容医师，还可以根据自身审美需要对美容的结果提出个性化的要求，比如可以选择参照某位明星作为“整容”模板，或者基于求美需要自主选择一些医美项目，包括但不限于光子嫩肤、热玛吉等皮肤美容类项目，垫鼻梁、垫下颌、削骨磨皮等整容整形类项目，以及隆胸、吸脂等美容美体类项目。总而言之，消费型医疗美容是医疗美容接受者基于消费需要而购买的医疗服务，其核心需求是单纯塑形或美化，而并非修复疾病或功能障碍。本案中的张某泽就是通过某科技公司的医美中介平台，关注到某医美诊所提供的医美服务项目，在众多医美机构中，自主选择了某医美诊所作为服务提供者。一方面，某医美诊所属于营利性机构，其为张某泽提供服务，属于法律意义上的“经营者”。另一方面，张某泽为改善自身外形，美化自身外观形象，选择到某医美诊所进行吸脂手术，该手术既具有侵入性的医疗性特征，也具有健康人为了追求美的目的而接受服务的生活消费性特征，属于典型的消费型医疗美容服务，故张某泽构成法律意义上的“消费者”。因此，某医美诊所与张某泽之间构成经营者与消费者的关系，故本案案由认定为服务合同纠纷，适用消费者权益保护法相关规定。

案例

二、消费型医美纠纷中欺诈的类型及构成要件分析

消费型医美服务机构社会化、市场化程度高，不同于普通医疗机构救死扶伤的公益性质，消费型医疗美容服务机构多以追求营利为目标，也更容易在广告宣传和提供服务过程中对服务对象实施诱导、欺骗的行为。

（一）欺诈类型分析

从经营标的类型区分，医美欺诈包括商品欺诈和服务欺诈。1. 医美商品欺诈是指医美机构在提供服务时，围绕医美相关商品实施虚构事实、隐瞒真相的行为。具体情形有：（1）使用假冒伪劣或无资质商品。例如使用无《医疗器械注册证》的走私肉毒素、无证玻尿酸等“三无”医美产品。（2）使用过期或不合规商品，给消费者使用已过保质期的医美耗材、填充针剂等，或使用翻新的热玛吉仪器、无正规溯源信息的激光治疗设备等不合规医疗器械开展医美项目。（3）隐瞒商品的关键信息（真实成分、副作用等）。例如注射含激素的美白针却不告知成分及副作用，或是不说明商品的适用范围、禁忌人群等关键信息，导致消费者误认为商品安全而购买。2. 医美服务欺诈是指医美机构在提供医美服务的全流程中，故意实施虚假陈述、隐瞒关键事实等行为，诱使消费者作出错误意思表示，购买接受该服务的行为。具体情形有：（1）资质类欺诈，包括主体资质欺诈和手术资质欺诈。首先，关于医美主体资质欺

诈，根据《医疗美容服务管理办法》第八条规定：“美容医疗机构必须经卫生行政部门登记注册并获得《医疗机构执业许可证》后方可开展执业活动。”上述办法还规定了负责实施医疗美容项目的主诊医师必须具有执业医师资格。而美容机构在无《医疗机构执业许可证》或者“诊所备案凭证”即开展侵入型医美项目，以及从业人员无医师资格，却实施注射、手术等医疗美容操作，均可视为医美主体资质类欺诈。其次，关于手术资质欺诈。依据卫生部制定的《医疗美容项目分级管理目录》之规定，美容外科项目分为四级。其中一级项目是指操作过程不复杂，技术难度和风险不大的美容外科项目。二级项目是指操作过程复杂程度一般，有一定技术难度，有一定风险，需使用硬膜外腔阻滞麻醉、静脉全身麻醉等完成的美容外科项目。三级项目是指操作过程较复杂，技术难度和风险较大，因创伤大需术前备血，并需要气管插管全麻的美容外科项目。四级项目是指操作过程复杂，难度高、风险大的美容外科项目。美容机构超资质开展高级别具有一定技术难度医美项目，属于手术资质欺诈。（2）宣传与人员欺诈。夸大项目效果，宣传“永久有效”“即刻回春”等，或是利用其他机构成功案例冒充本机构成功案例进行宣传；虚构医生履历，将普通医生包装为“三甲主任”“首席专家”，甚至承诺专家主刀却换成他人实际操作。（3）服务流程类欺诈。术前刻意隐瞒手术并发症、术后风险等关键信息，或省略术前检查等必要流程直接手术，或者在医美服务中擅自变更操作场所、医

疗执业人员。

从欺诈行为的客观表现形态来看，医美欺诈可分为作为欺诈和不作为欺诈。作为欺诈是经营者主动造假、以次充好或做出虚假承诺行为。例如医美机构谎称普通产品是进口高端产品，使用无证“医师”，却伪造医师签名、伪造诊疗记录等；不作为欺诈是消极不履行告知义务或刻意隐瞒的行为。如医美机构对医美项目的重大风险、产品隐患等关键信息故意隐瞒，以此维持消费者的错误认知。

（二）欺诈构成要件分析

是否构成医美欺诈主要从以下三个方面判断：一是经营者存在欺诈的主观故意，即医美机构或其从业人员明知自身资质、宣传内容、产品情况等存在虚假，或知晓需告知消费者的关键事实，却刻意隐瞒、误导。因经营者是否“明知”是主观状态，消费者很难证明，审判实践中也较难把握，经营者是否存在欺诈的主观故意主要是根据其实施的客观行为来判断。具体而言，可基于经营者对库存产品有把控安全来源及定期查验的义务判断，若其不能提供进货来源或提供的进货来源属于非法来源，或其使用超过保质期的医疗器械或药品，或其存在更改、虚假标注产品的生产日期、生产批号以及隐匿、非法销毁产品进销货记录等行为，均应当认定为构成经营者“明知”。二是经营者客观上实施了欺诈行为。例如虚假宣传，虚构医生系“某医美协会首席专家”、宣称医美项目“永久有效”等，或者故意隐瞒真相；例如隐瞒手术并发症风险、使用无资质医美产品、机构超范围开展医美项目

等。三是因欺诈行为使对方陷入错误认识，并基于错误认识而做出缔结合同的错误意思表示。例如消费者因轻信机构“进口假体隆鼻”的宣传而付费，实际经营者用的是不知名商家的劣质假体，这种错误认知与消费行为的直接关联是认定欺诈的关键。

从本案事实来看，某医美诊所在服务过程中存在多项隐瞒和欺骗行为：第一，某医美诊所承诺为张某泽提供全身麻醉的脂肪抽吸术，该项目属于美容外科二级项目，但某医美诊所仅具备一级项目资格。《医疗美容服务管理办法》第十六条规定：“美容医疗机构和医疗美容科室应根据自身条件和能力在卫生行政部门核定的诊疗科目范围内开展医疗服务，未经批准不得擅自扩大诊疗范围。美容医疗机构及开设医疗美容科室的医疗机构不得开展未向登记机关备案的医疗美容项目。”可见超出备案范围开展医疗美容服务是被明令禁止的行为。某医美诊所明知没有进行全身麻醉的美容外科手术资质，却承诺具备全麻资质，故意虚构事实，使张某泽对手术安全性产生信赖，进而诱使张某泽与某医美诊所订立服务合同、支付服务费用。第二，在收取费用时，某医美诊所再次承诺实施全麻，并收取费用2000元，称是给麻醉医师的费用，故意将该项费用排除在其开具收据的范围之外，显然是为了隐瞒其不具备麻醉资质的事实和逃避有关部门的监管。第三，在实施吸脂手术前和手术当天，某医美诊所故意模糊该诊所与某医美公司之间的关系，引导张某泽到某医美公司经营场所，使张某泽在不明真相的情况下接受了某医美

公司提供的服务，实质是擅自变更了提供医疗美容服务的主体，侵害了张某泽作为消费者的知情权和选择权。第四，某医美诊所提供的吸脂手术知情同意书和手术记录上，仅记载了手术医师实施的局部麻醉，未记载静脉全身麻醉的相关内容，未向张某泽告知静脉全身麻醉的风险和实施者的信息。综合上述情节，某医美诊所实施了多项欺诈行为，使张某泽陷入错误认识，并基于错误认识而与某医美诊所订立服务合同，向某医美诊所支付服务费用，在不知情、未同意的情况下接受了其他主体实施的吸脂美容手术，应认定某医美诊所的行为构成经营欺诈。

三、消费型医美纠纷中其他常见问题分析

（一）医美纠纷中适用惩罚性赔偿规则不以造成实际损害为前提

消费者权益保护法第五十五条第一款规定：“经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。法律另有规定的，依照其规定。”根据此法律规定，消费欺诈引发的惩罚性赔偿责任不以造成消费者人身损害结果为前提，只要符合欺诈的三个构成要件，即经营者存在欺诈的主观故意并客观上实施了欺诈行为，导致消费者因陷入错误认识，因而做出缔结合同的错误意思表示，就可以适用惩罚性赔偿规则要求经营者承担“退一赔三”的惩罚性赔偿责任。

通过严厉的惩罚性赔偿，加大对医疗美容服务中欺诈行为的经济制裁力度，让违法经营者付出高昂代价，便可实现令其不敢轻易实施欺诈行为的法律效果，从而减少违法违规行为的发生。

具体到本案，张某泽对其腹部出现的畸形凹陷（损害后果）与吸脂手术（医美服务行为）之间的因果关系申请鉴定，但未能得出鉴定结论。因为人体生理结构的复杂性和医疗行为的专业性，对于普通消费者而言，想要证明因医美服务造成身体健康遭受实际损害，在举证上普遍存在一定的困难。但适用消费者权益保护法惩罚性赔偿规则，不需要消费者对专业性问题进行举证，也无需经过鉴定，只需要提供与医美机构的合同、沟通记录、消费记录等证据，就可以实现证明医美机构实施欺诈的目的，即符合启动惩罚性赔偿责任的法律要件，更容易获得赔偿实现诉讼目的。

（二）医美中介平台需承担的民事法律责任分析

随着网络信息技术的兴起，传统医美机构的线下获客渠道与平台拥有海量的医美意向用户相比，开始暴露出获客成本高，客源精准度低的问题。故许多医美机构开始选择与医美中介平台合作，医美中介平台对入驻医美机构的《医疗机构执业许可证》、医师执业证、药械资质进行审核，通过医美中介平台的背书，减少机构自行证明合规的成本，同时也能降低消费者的决策顾虑，提升到店转化率。民法典第九百六十二条规定了中介的义务，

案例

医美中介平台作为中介人，应就有关订立合同的事项向委托人如实报告；故意隐瞒与订立合同有关的重要事实或提供虚假情况，损害委托人利益的，不得请求支付报酬并应承担赔偿责任。这意味着中介平台在资质审核、药械合规等方面负有审核义务，未尽到相应义务的，将承担相应的法律责任。如果医美中介平台与医美机构恶意串通，共同欺诈，则构成共同侵权，应承担连带赔偿责任。

具体而言，医美中介平台在中介服务中涉及如下五种民事法律责任：1.居间过错责任：依据民法典第九百六十二条、第一千一百六十五条规定，医美中介平台故意隐瞒机构、医师无资质、违规执业等重要信息，或提供虚假情况，致消费者受损，需按照过错责任赔偿并退还居间报酬。2.共同侵权责任：依据民法典第一千一百六十八条、第一千一百九十七条规定，平台与医美机构恶意串通、共谋欺诈，或者平台作为网络服务提供者知道或应当知道网络用户利用其网络服务侵害他人民事权益，未采取必要措施的，应当与医美机构承担连带赔偿责任，例如某医美中介平台明知“黑医美”入驻仍不处理的情形。3.欺诈惩罚性责任：若医美中介平台存在虚假宣传情形，消费者可按照消费者权益保护法向医美中介平台主张“退一赔三”，不足500元按500元计算的惩罚性赔偿责任。4.过错责任：个人信息侵权被泄露、出售，依据民法典第一千零

三十四条、第一千一百六十五条，个人信息保护法第六十九条规定，医美中介平台承担相应的过错责任。5.合同违约责任：医美中介平台作为合同居间人，若其未能按期促成合同、售后推诿、擅自变更服务内容或收费标准，依据民法典第五百七十七条、第九百六十二条，需要承担相应的违约责任。

反观本案，张某泽未通过医美中介平台进行交易，而是通过线下直接向某医美诊所咨询和订立合同的方式，与某医美诊所建立服务合同关系，没有充分证据证明医美中介平台参与实施了消费欺诈行为，因此医美中介平台在本案中不承担法律责任。

（三）医美领域可能涉及的刑事犯罪行为

消费型医疗美容虽然具有生活消费特征，但其本质上仍然为医疗行为，医美纠纷中可能还涉及刑事犯罪行为，典型的如非法行医罪。刑法第三百三十六条第一款规定：未取得医生执业资格的人非法行医，情节严重的，处3年以下有期徒刑、拘役或者管制，并处或者单处罚金；严重损害就诊人身体健康的，处3年以上10年以下有期徒刑，并处罚金；造成就诊人死亡的，处10年以上有期徒刑，并处罚金。该罪名司法认定的门槛在于“情节严重”，具体情节包括：造成就诊人轻度残疾、器官组织损伤导致一般功能障碍的；造成甲类传染病传播、流行或者有传播、流行危险的；使用假药、劣药或不符合国家规定标准的卫生材料、医疗器械，足以严重危害人

体健康的；非法行医被卫生行政部门行政处罚两次以后，再次非法行医的；以及其他情节严重的情形。在民事审判中发现被告有非法行医犯罪嫌疑时，可以请求医疗卫生行政部门协助调查，如调查是否被告已受到过相关行政处罚。

另外，要注意区分医美服务中的经营性欺诈行为与刑事上的诈骗犯罪行为。刑法第二百六十六条规定：诈骗公私财物，数额较大的，处3年以下有期徒刑、拘役或者管制，并处或者单处罚金；数额巨大或者有其他严重情节的，处3年以上10年以下有期徒刑，并处罚金；数额特别巨大或者有其他特别严重情节的，处10年以上有期徒刑或者无期徒刑，并处罚金或者没收财产。本法另有规定的，依照规定。诈骗罪的犯罪主体为自然人，核心构成要件是具有非法占有他人财物的目的，客观方面表现为虚构事实、隐瞒真相，使被害人产生错误认识并基于该认识处分财物，数额较大。医美领域典型行为表现如以“医美贷免息”“术后全额返现”等虚假承诺诱骗消费者贷款整形，实际收取高额利息或拒不返现等。民事欺诈的目的是促成交易，获取经营利润。刑事诈骗则是以非法占有为目的，通过虚构核心事实彻底剥夺被害人财产。医美领域其他常见的刑事犯罪还包括：虚假广告罪、非法经营罪妨害药品管理罪，以及生产、销售、提供假药罪等。在民事审判中，经过审查认为确有犯罪嫌疑时，应及时将犯罪线索移送公安机关处理。

（作者单位：辽宁省沈阳市中级人民法院）