



她将这家美容馆告上法庭：退钱！赔偿！

长沙天心区人民法院判决亮了

今日女报 / 凤凰网 记者 欧阳婷 通讯员 谢炎上 郭嘉

玻尿酸、水光针、热玛吉……这些能让你变美的项目，你心动了吗？

随着社会的发展，越来越多的人开始对自己的容貌感到不满，试图通过医疗的手段将自己变美，在这其中，有人成功，有人失败，甚至有人合法权益都被侵犯。如果遇到权益被侵犯的情况，该如何应对呢？

做了一年医美，她发现这家美容馆没有资质

2019年，为了让自己变得更漂亮，郝美丽（化名）来到了位于长沙市天心区的一家美容馆，工作人员告诉郝美丽，早在2017年，美容馆就获得了长沙市天心区卫生和计划生育局颁发的公共场所卫生许可证，是一家具有资质的美容馆。颇为心动的郝美丽充值了40000元并建立《皮肤护理档案表》。档案上明确说明了郝美丽在美容馆的服务内容：瘦脸针套餐、水光针套餐、皮秒套餐、超声刀单次、美瞳线等。

2019年12月24日至2020年12月11日，郝美丽在美容馆先后消费水氧清洁二次、皮秒三次、水光针二次、瘦脸针一次、超声刀一次，且服务项目均由美容馆工作人员余丽（化名）完成。

郝美丽消费完半年多后，她在新闻上看到，2021年6月24日，长沙市天心区卫生健康局对这家美容馆作出行政处罚的决定，原因竟然是因为美容

馆没有获得医疗机构执业许可证，就擅自开展诊疗活动，没收其违法所得13880元，并处以69400元的罚款。

法院判决：退还费用，再3倍赔偿

原来，在2017年时，这家美容馆确实取得了长沙市天心区卫生和计划生育局颁发的公共场所卫生许可证，但许可其经营范围仅为美体服务、美容服务、理发服务和美甲服务。

觉得自己被骗的郝美丽一怒之下，以美容馆的行为构成欺诈为理由，向美容馆要求撤销医疗服务合同。一番争执之下，双方协商未果，郝美丽遂将美容馆起诉至天心区法院，请求退还美容费用30000元，并支付3倍赔偿款。天心区人民法院经审理后认为，郝美丽和美容馆之间的服务合同提到的皮秒、超声刀、瘦脸针服务部分属于医疗美容诊疗科目，但美容馆没有取得医疗机构执业许可证，所以这部分合同内容无效。

同时，由于原告和被告针对水光针项目是否属于医疗美容操作都没有提交证据进行证明，原告也不认可被告提交的水光针仪器，所以对原告主张被告提供的水光针服务属于医疗美容项目不予认可，合同无效，因该合同取得的财产，应当予以返还，所以，美容馆应当向郝美丽返还其已消费的皮秒、超声刀、瘦脸针的费用。

为此，天心区人民法院依据之前天心区卫生健康局所开出的行政处罚决定书中提到的美容馆违法所得金额，确定了瘦脸针项目、超声刀和皮秒服务项目价格。据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条的规定，可以明确美容馆为郝美丽进行皮秒、超声刀、瘦脸针等服务行为，已经构成欺诈。结合前述已认定的项目金额，被告应当向原告支付三倍赔偿款56751元。最终，天心区人民法院一审判决被告美容生活馆向原告郝美丽退还18917元，并十日内向原告支付赔偿款56751元。

避坑指南 法官提醒

消费者一定要注意区分这个

承办此案的法官谢炎上告诉今日女报/凤凰网记者，随着医疗美容技术的迅速发展及民众对医疗美容的需求度、接受度的日益提高，涉及医疗美容类的服务合同或侵权纠纷日益增多，而在审判案件的实际过程中，又由于美容问题引发的纠纷如何适用法律，尤其是对此类纠纷应当属于医疗损害责任纠纷还是医疗美容服务合同纠纷争议较大，因当事人接受的服务类型不同，可能产生的法律责任也会不同。

现实中美容机构一般开展的美容服务均包括医疗美容服务和生活美容服务，就诊者在医疗专业知识不足的情况下，很难区分美容机构提供的服务究竟是需医疗机构执业许可证的美容诊疗科目还是一般的生活美容项目。

谢炎上提醒，在消费前，一定要仔细区分所消费的美容机构提供的服务究竟是需医疗机构执业许可证的美容诊疗科目还是一般的生活美容项目。而作为经营主体，医疗美容机构也应该规范医疗行为，严格在经过审批、核准的医疗美容项目执业资质范围内执业，杜绝并自觉抵制无资质经营，减少不必要的法律追责。

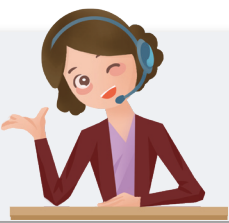


花巨资买的“光子床”没效果，石门女子电话投诉后……

市场监管局工作人员提醒：有事找我们

今日女报 / 凤凰网记者 欧阳婷

“这个案件处理起来，十分棘手。”3月15日，回想起自己曾经经手过的一起消费维权案例，常德市石门县市场监督管理局消费者权益保护股股长龚德馥如此告诉今日女报/凤凰网记者。事情到底是怎样的呢？



3.98万买下的“光子床”没有效果

事情要从2015年开始说起。2015年，市民刘女士在一美容会所消费时，和工作人员闲谈，无意中透露自己患有乳腺癌。美容即将结束时，工作人员向刘女士推荐起了店内的一款产品——“光子床”，刘女士告诉记者：“当时店家声称这种床可以排毒养颜，调理身体疾病，特别是对治疗乳腺癌有效果”。

面对着工作人员的极力推荐，刘女士逐渐被“洗脑”了，她以3.98万元的价格买下了一张“光子床”。

买回去使用一年多后，刘女士逐渐发现“上当了”，这张只是一张普普通通的床，并没有当初工作人员推销时的作用。

于是，她急忙联系美容会所，可是美容会所的负责人要么躲着她不见面，要么就是挂断电话不愿沟通。刘女士只能自己默默吃下这份“苦果”。

他们决定“要尽力试一试”

时间转眼来到2021年，刘女士从朋

友的口中得知当消费者权益受到侵犯的时候，可以拨打12345或者12315投诉电话，向当地的市场监管局寻求帮助。刘女士抱着试一试的态度拨通了12315投诉热线。

“接到电话后，我们很重视。”龚德馥回忆，石门县市场监督管理局的工作人员进行了现场调查，确认了刘女士所说的情况属实，但在和刘女士了解情况后，他们发现刘女士并没有保留购买“光子床”的发票和收据，更别提这件事情已经过了消费维权投诉的有效年限。

看着刘女士一家因为她的疾病奔波，花费了不少费用治疗，导致家境困难，龚德馥和同事们决定“怎么也要尽力一试”。

赔礼道歉并退钱

面对刘女士的退款要求，美容会所以“时间过长，超过时效”为由，拒绝退货退款。但执法人员通过搜集微信聊天记录、通话记录，查询银行流水等多种方式调查取证，证明刘女士从知道其权益受到侵害之日起，一直在不间断地维护

自己的合法权益，不存在超过维权时效的问题。

困难又来了，这个时候，美容会所负责人已经在广东，不愿意回到石门接受调解。为此，工作人员不断拨打负责人的电话，“前前后后超过了100通电话”，终于成功劝说，负责人返回石门，调解此事。调解会上，面对刘女士讲述的当时美容会所工作人员夸大宣传的说法，负责人并没有反驳。此时，市监局工作人员动之以情晓之以理，说服负责人不要逃避责任。

经过执法人员的两次调解，刘女士和美容会所最后达成一致意见，由美容会所向刘女士赔礼道歉并退还1.5万元，产品则继续交由刘女士使用。

“近年来，关于美容美发服务行业的投诉在逐渐增加。”龚德馥说，这些投诉主要集中在虚假、夸大宣传和预付卡销售方面。他提醒广大消费者，在自己的消费权益受到侵害的时候，一定要向执法机关寻求帮助，必要时，可拨打12345和12315投诉热线。

避坑指南

12345和12315区别是什么？

部门不同

12315属于消费者投诉专线电话。12345是当地便民服务热线，分类整合处理公众的咨询、投诉、处理等各种诉求。

受理诉求的范围不同

12315是消费者投诉举报专线电话，是国家工商行政管理总局在全国设立的专门受理消费者投诉举报的专用电话号码。12345是当地政府提供的服务热线，可以集中受理各类诉求。

职能范围不同

12345 服务热线一般用于

- ①对行政职能职责、政策规定、办事流程和其他公共服务信息的咨询。
- ②对行政管理、社会管理、公共服务方面的投诉以及意见和建议。
- ③对行政职权范围内非紧急类管理、服务方面提出的求助。

12315 服务热线一般用于

- ①当您的权益受到侵害，被投诉方属于工商行政管理部门管辖时。
- ②当您在消费过程中，您的合法权益受到侵害时。
- ③当您发现假冒伪劣商品及制售假冒伪劣商品的“黑窝点”时。