

“还我妈生鼻”，医美消费维权难在哪里

本报记者对话消费者、专家、律师，一探医美消费维权困境

视觉中国
供图

本报记者 高心同

“还我漂亮鼻子，还我妈生鼻，还我小翘鼻……”这个夏天，网络梗“还我妈生鼻”火出圈了。

网红秦新宇疑似在青岛欧雅医疗美容机构整形鼻子失败，维权6个月无果。随后，他为维权创作的歌曲《还我妈生鼻》意外走红，并引得网友跑到涉事机构门前打卡。通过娱乐化的形式，涉事机构得以曝光，维权也被推进。

最近，秦新宇更新事件进展称，机构已作出回复，也许事情马上就会迎来公平的结果，希望大家停止玩梗。

一个网络热梗，引发社会对医美消费纠纷维权的广泛关注。有网友说，如果一个有众多粉丝的网红维权过程都如此曲折，普通人又将遭遇什么呢？

近日，本报记者对话曾涉及医美消费维权的相关网友、专家、律师，一探医美消费维权困境。

A “多病”的医美行业，谁来医

“一直以来，医疗美容都是高风险、多纠纷的行业。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江在接受采访时说。

北京阳光消费大数据研究院等机构2023年6月联合发布的《国内医美消费维权舆情报告(2023)》显示，2023年1至5月医美行业维权舆情总计90769条。第一财经2023年启动的《谁正在侵害你的权益？》问卷调查也显示，2022年至2023年，医美是涉及纠纷最多的领域之一。

据消费电子杂志近日报道，消费服务保障平台消费保数据显示，医美行业主要投诉问题集中在退款纠纷、虚假宣传、服务态度差、手术失败、售后服务欠缺等方面，且相关投诉逐渐增长。

纠纷高发，或与这一行自身乱象横生有关。机构证照不全、人员资质不足、产品渠道不明、服务质量和预期差距大……中消协2022年根据相关投诉数据剖析的医美行业痛点，在当下依然存在。

“不少医美机构和从业人员缺乏诚信守法意识，医美服务质量良莠不齐，导致医美纠纷时有发生。”陈音江说，有的医美机构缺乏统一管理制度，从业人员不严格遵守行业操作规范；有的医美机构为了招揽业务，故意通过虚假宣传误导甚至欺骗消费者；有的医美机构没有完备的售后服务体系，发生纠纷后找各种理由推卸责任。

至今，“黑医美”现象仍较为普遍。不少人受骗的经历中，杀猪盘、利用熟人套路等手法屡见不鲜。据《经济参考报》近日报道，“黑医美”还有加速下沉、渗透县乡的趋势。

B 医美消费维权，到底难在哪

在小红书上搜索“医美维权”，弹出的曝光帖和求助帖不计其数。

“医美消费者维权，举证并非易事。”陈音江称，部分医美机构会进行夸大宣传，消费者往往被机构误导。对协议免责条款中的风险，机构方又往往未履行告知义务。一旦出现纠纷，消费者经常难以举证。

“维权还需要进行医学鉴定，对消费者同样挑战不小。一旦证据缺失，往往对消费者不利。”陈音江说。

北京盈科(杭州)律师事务所唐陈潇贲律师同样认为，取证和举证，一直是医美消费维权中的老大难问题。

“一些不正规、小规模医美机构管理混乱、经营不规范，可能会导致证据不全且难以补救。”唐律师指出，消费者在各环节中留证意识的缺失，会加剧取证的难度。例如，在接受服务前容易忽视留存承诺效果的证据，医美过程中可能忘记要求医美机构及时提供病历，导致消费者无法掌握完整的病历资料。“这样一来，消费者将无法准确判断医美机构存在的过错，难以充分利用法律手段来维护权益。”

“妈生鼻”事件似乎也给了消费者维权新的启发。然而，对普通人来说，网络会是有效的维权工具吗？

“作为律师，我并不建议医美消费者们采取类似的方式维权。”唐律师认为，秦新宇的维权途径不具有普适性。互联网是把双刃剑。相较于司法诉讼、行政投诉等法定的解决纠纷方式而言，它并不能直接解决矛盾。“而且，若发表虚构、夸大不实言论给他人造成损害，维权者反而可能需要承担责任。”

C 医美消费维权 正确打开方式是什么

那么，对于一名陷入医美纠纷的普通人，维权的正确打开方式是什么？近日，博主“勇敢小吴的攻略号”在小红书上分享了一段堪称教科书级别的维权经历。

8月初，小吴在上海某医美机构提供的光子嫩肤美容项目中被烫伤面部，脸上多处红肿后出现水泡，被医院诊断为面部二级烫伤。带着鉴定结果，她找到医美机构协商。但机构坚称属于正常现象，对小吴的沟通不予理睬。

咨询律师后，小吴于8月6日向12315和国家卫生健康委员会举报。8月9日，在相关部门介入后，医美机构终于作出回应，主动提出前往医疗纠纷人民调解委员会进行调解。8月13日，在医调委的主持下，双方达成和解，签订调解协议。8月17日，小吴发现赔偿款到账了。

事发后没有找机构闹，冷静地咨询医生和律师，紧急处理伤情、清晰取证、投诉、调解……小吴告诉记者，她早知维权不易，但还是有有条不紊地走流程。在清晰齐全的证据链面前，医美机构再无狡辩的机会。

“消费者维权，主要分为取证、投诉、调解、起诉几个环节。”唐律师为医美消费者梳理维权流程时说，纠纷发生后，消费者应第一时间取证，向机构方要求查阅、复制、封存完整的病历资料，并及时保留医美服务合同、费用支付凭证等相关资料。随后，通过和医美机构私下调解、向医调委申请调解或行政调解等方式，尝试解决纠纷。如调解不成，消费者可向法院起诉。



视觉中国供图

唐律师表示，若医美机构涉及行政违法，消费者可向行政主管部门投诉。涉及机构、医生、护士、麻醉师等相关资质问题，可向卫生行政管理部门投诉；涉及营业执照、医疗执业许可证、虚假宣传、欺诈、乱收费等问题，可向卫生行政管理部门、市场监督管理部门、消费者协会投诉。若机构涉及犯罪，消费者应依法向公安机关提出控告。

值得注意的是，今年6月28日，由浙江省整形美容行业协会、杭州市疾病预防控制中心(杭州市卫生监督所)、杭州市整形美容行业协会联合编写的杭州地方标准《医学美容机构电子病历系统技术规范》正式发布，进一步明确医学美容电子病历系统的建设构架、书写规范、归档保存、信息安全等要求，更加确保医美消费者的诊疗过程能被规范、准确、完整、及时、客观地记录。据了解，截至目前，电子病历系统的应用在杭州市范围内已达到70%~80%。杭州市的地方标准，或许将对医疗美容行业标准化建设起到示范、引领作用。