



编者按

爱美之心，人皆有之。近年来，随着经济社会发展和人民生活水平的提高，医疗美容行业蓬勃兴起，但非法行医、虚假宣传等违法违规行为也随之而来。为切实保障人民群众身体健康和生命安全，有效维护医疗美容行业市场秩序，各级政法机关针对医美行业乱象，加大惩治力度，提升履职水平，强化源头治理，保障人民群众合法权益不受侵害，护航新兴行业健康发展。本报今天特刊发一组相关报道，敬请关注。

## 政法机关多措并举助力整治医疗美容行业乱象 能动履职推动“颜值经济”健康发展

□ 本报记者 董凡超

非法行医、虚假宣传、假药频现……近年来，伴随“颜值经济”蓬勃增长，一些不法机构打出了医疗美容的幌子，致使医美行业乱象频出。自2022年9月起，国家市场监督管理总局、公安部、最高人民法院、最高人民检察院等11部门联合开展全国医疗美容行业突出问题专项治理行动，各地政法机关在有力整治医美行业虚假宣传、非法行医、假药频现、价格欺诈等违法违规问题的同时，助力进一步健全监管规则，提升医疗美容行业发展质量，努力让“颜值经济”合规发展，让人民群众“美得放心”。

### 依法打击违法违规行为

一个非法邮寄的快递包裹牵出一系列特大生产销售伪劣医美产品案……2022年初，吉林省吉林市公安局民警在工作中发现某快递包裹内有违反国家进出口管理规定的物品，随即顺藤摸瓜，查出以方某为首进行生产、刘某、陈某进行销售的非法生产销售伪劣医美产品犯罪团伙。该团伙利用合法公司作掩护，在广东广州、浙江宁波、江苏淮安等地生产用于医疗美容行业的假劣玻尿酸等产品，并通过网络渠道出售至吉林市等多地，形成了上游生产、中游代理、下游销售的犯罪链条。

锁定犯罪团伙后，吉林市公安局立即成立专案组开展侦查工作，逐步摸清了该团伙的人员组成及藏匿窝点并开展收网行动，共抓获涉案嫌疑人72名，查处窝点9处，缴获伪劣肉毒素2400余支、玻尿酸1.2万余支，扣押生产器械若干，冻结涉案资金1000余万元。

这是政法机关能动履职，依法打击医美行业违法违规行为的一个缩影。自全国医疗美容行业突出问题专项治理活动开展以来，各地各有关部门持续加大执法力

度，从严从重打击各类违法违规行为，办理了涉医美药品、医疗器械、虚假广告等一系列案件。

河北省出动卫生监督执法人员5788人次，执法车辆923台次，检查各类医疗美容机构324家，立案40起，已结案33起，罚款40余万元。江西省高效建立全省专项治理工作“三清单一台账”，构建互联网平台监测模型，强化联动执法，排查医疗美容相关主体1997家、生活美容机构1947家，检查覆盖率达100%。重庆市对医美主体集中、违法线索量大的中心城区开展大排查、大整治，各部门立案199件，其中刑事案件3件，川渝两地联合曝光违法违规医美广告典型案例4件，重庆专班专题曝光医疗美容典型案例10件。

### 加强监管挤压犯罪空间

2022年2月，湖北省武汉市硚口区人民检察院在开展医疗美容行业公益诉讼专项监督中，发现辖区两家规模较大的医疗美容机构存在未严格执行药品养护管理制度、药品与非药品混放等违法行为，增加了用药安全隐患。就此，硚口区检察院向该区市场监督管理局发出公益诉讼诉前检察建议，建议其督促整治医疗美容机构药品储存不规范等问题，并开展全面排查整治。

收到检察建议后，硚口区市场监督管理局对上述两家医疗美容机构进行检查，并依法下达《责令改正通知书》。此外，该局还围绕药品购进管理、药品储存管理、特殊药品管理等明确责任分工，分阶段开展医疗机构自查、现场监督检查等工作。检察机关在对涉案开展“回头看”时，发现涉案违法行为均已整改到位，两家医疗美容机构也建立了较为完善的药品管理制度。

据介绍，武汉市检察机关在开展医疗美容行业公益诉讼专项监督中，走访调查各类医疗美容机构200余家，立案办理医疗美容领域公益诉讼

案件68件，集中梳理了医疗美容机构药品管理、医疗器械、医疗广告等方面12个具体问题。针对发现的问题，武汉市人民检察院向该市市场监督管理局发出检察建议，促推全市范围开展医疗美容行业专项整治。

“接下来，我们还将积极利用代表建议、政协提案与公益诉讼检察建议转化衔接工作机制，汇聚整治合力，堵塞监管漏洞，促进行业规范运行，以检察履职守护人们‘颜值’安全。”武汉市检察院第七检察部副主任赵春蕾说。

医疗美容兼具医疗属性和消费属性，涉及监管部门多，直接关系到人民群众生命健康安全，医疗美容行业的持续健康发展离不开规范高效的行业监管。

今年5月，国家市场监督管理总局、公安部、最高人民法院、最高人民检察院等11部门联合印发《关于进一步加强医疗美容行业监管工作的指导意见》（以下简称《意见》），就进一步加强医疗美容行业监管工作，规范和促进医疗美容行业发展提出一系列针对性举措。

《意见》对强化医美行业监管作出了较为全面的规范，明确规定医疗美容服务属于医疗活动，必须遵守卫生健康有关法律法规。中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍在接受记者采访时表示，《意见》有针对性地纠正了过往在医美与生活美容管理上的一些误区，有利于规范医疗美容服务行为。

“此外，《意见》着重强调跨部门综合监管，从登记管理、资质审核、‘证’‘照’信息共享、通报会商、联合抽查检查、协同监管、行刑衔接等多个维度同时发力，构建了贯通协同、高效联动的监管体系。”朱巍说，接下来，各有关部门应严格落实《意见》要求，持续加强对相关医疗美容机构、生活美容机构等单位、场所的现场检查，加大查处力度，加强行刑衔接，进一步挤压违法违规空间。

### 警惕“容貌焦虑”现象

“平价医美组合，‘学生党’看过来”“少女感真的是玻尿酸给的”“大学生医美初尝试”……打开某知名网络社交平台，输入“医美”等关键词，各类整形医美营销笔记、宣传广告令人目不暇接，许多面向“低龄求美者”的引导营销也密集出现在评论区。不依赖传统媒体打广告，不靠线下渠道揽客，通过在网络社交媒体制造“容貌焦虑”，夸大医美效果，再引流到线下机构，这种套路已成为一些不法机构的惯用招数，其背后暗藏的乱象已严重危害群众身心健康，引发大量消费纠纷，有的还酿成了医疗事故。

“虚假宣传，夸大医美效果，对手术风险提示不足等，都是当前医美行业存在的典型问题。”朱巍表示，在行业鱼龙混杂的情况下，消费者自身也需要增强风险意识，还可以通过卫生部门的官方网站，查验医美机构相关经营证件、医师证件等是否合规、有效，可以通过药监部门的官方网站，判断药物、器械等产品生产渠道是否正规，是否有潜在风险。

朱巍认为，未成年人因为阅历不足更容易上当受骗，今后应在未成年人保护相关立法中增加禁止性规定，各有关部门应严格限制经监护人同意的医美项目，履行严格限制性程序和条件，并开展有针对性的监督检查。

图① 4月7日，江苏省无锡市公安局梁溪分局联合市场监督管理局药械科对辖区医疗美容机构、美容院开展联合突击检查，重点针对美容院所营业执照是否齐全、与经营项目是否一致等进行检查。

孙旭峰 摄

图② 2月9日，湖北省武汉市人民检察院第七检察部检察官在医美机构进行“回头看”。

付静宜 摄

## 释法明理让医患双方解心结建互信 探访长沙多元调解医美纠纷妙招良方

□ 本报记者 阮占江 帅标  
□ 本报通讯员 邓颖 李诗云

近年来，随着医疗美容行业的飞速发展，各种医美纠纷也在不断出现。如何有效化解医美纠纷？近日，《法治日报》记者走进湖南长沙医疗纠纷调解指导中心（以下简称长沙医调中心），探访该中心多元化调解医美纠纷的妙招良方。

长沙医调中心于2017年正式成立，是湖南省、长沙市共建的专业化解医疗纠纷的人民调解组织，由长沙市公共法律服务中心负责管理运行。

“医美纠纷产生的原因不同，有的是患者对于整形效果期待过高，有的是医生技术不过关、治疗方式不当，有的是设备设施达不到标准等。”长沙医调中心主任李诗云介绍。

李诗云告诉记者，长沙医调中心受理每一起案件后，都要通过充分了解医患双方的诉求，现场调查，详尽收集证据，必要时聘请专家评鉴、咨询或者鉴定，弄清纠纷发生的原因、医疗行为是否存在过错等。在此基础上，再与医患双方进行充分沟通、协调。

2022年8月，小英（化名）因眼袋下垂前往长沙某医院就诊并接受治疗，术后小英认为眼睛形态没有达到预期效果，遂向该医院申请退还相关手术费用。院方则认为结合当事人自身身体原因，手术已经达到一定效果，不应退还

相关费用。双方协商未果，由此产生纠纷，共同向长沙医调中心申请调解。长沙医调中心受理此案后，向长沙市医疗美容协会提出协助调解申请，长沙市医疗美容协会立即派出专职调解员对接并对本案进行了深入研究。8月17日，长沙市医疗美容协会专职调解员与双方当事人来到长沙医调中心进行当面调解，在长沙医调中心调解员与长沙市医疗美容协会专职调解员的耐心劝导下，双方当事人分别提出了自身的相关诉求并对对方表示了谅解。最终双方握手言和，达成了一致意见，在调解协议书上签字。

“每一次调解，我们都邀请医学和法学专家或律师参加。”李诗云告诉记者，经过不断摸索、总结，中心现已组建以医学、法学专家为主的咨询专家团队，专为纠纷双方提供咨询调解服务。自成立以来，长沙医调中心共化解70余起重大医美纠纷。

2022年5月，王女士到某医疗美容机构进行抽脂治疗。治疗期间，该医疗美容机构向王女士推荐玻尿酸鼻部美容项目，承诺“老客户可优惠”，王女士心动，后在该医疗美容机构进行玻尿酸填充隆鼻。术后不久，王女士鼻部出现轻微淤青、肿胀，加之眼膜充血，头痛难忍，前往该医疗美容机构讨要说法。经该医疗美容机构初步诊断，给予王女士溶解酶注射鼻部，溶解玻尿酸及针刺放血治疗，并于治疗后第二日主动为其

联系三甲医院作进一步检查。王女士经治疗后被诊断为“注射隆鼻术后鼻部部分坏死”。事后，王女士多次与该医疗美容机构沟通、协商赔偿事宜，始终未果。万般无奈之下，王女士联系了长沙医调中心。

长沙医调中心在受理这起医美纠纷后，及时调配人手前往该医美机构进行沟通、走访、调查，同时依照惯例组织医学专家和法学专家对该纠纷进行深入分析，并采取“背靠背”调解方式，分别与医学整形专家对纠纷的建设性意见。

最后，该医疗美容机构认可了长沙医调中心的医学分析报告和调解方案，王女士也解开了心结，双方签订了调解协议。

“调解纠纷是为了解医患之间的矛盾，而我们的工作，不应是调解纠纷，还要防止纠纷发生。”长沙医调中心医学顾问陈治安表示，中心秉承“调解+指导”方法，一方面积极化解长沙地区的医美纠纷，另一方面加强与医美行业协会沟通，通过行业自律及典型案例宣传，强化医疗美容机构的纠纷预防与处置工作，尽可能在源头上减少医美纠纷的产生。

“同时，在‘面对面’调解时，要注重对患者进行心理疏导，稳定医患情绪。在医患沟通情绪激动时，及时控制局面，采取‘背靠背’调解方式，分别与医患沟通，避免矛盾激化。通过释法明理让医患双方站在对方的立场上，相互理解，建立互信。”陈治安说。

本想做个面部手术让自己变得更加美丽，没想到术后出现了面部肿胀。刘女士怀疑手术使用的鱼骨线产品货不对板，深究之下，果然如此，气愤不已的她将某医美机构诉至法院。北京市西城区人民法院对此案受理后，认定该医美机构的行为构成欺诈，应按照我国消费者权益保护法的规定进行“退一赔三”。

为了提升“颜值”，刘女士在某App上看到了北京某医美机构的产品介绍。2021年10月，刘女士前往该医美机构进行手术，手术名称为“中下面部线雕提升术”。按照约定，该医美机构承诺手术使用“强生蓝钻”鱼骨线。手术通知单记载：项目线雕中下面部鱼骨线，嘴角、下颌、苹果肌，法令纹，4盘。术前，刘女士签署了《治疗方案知情同意书》，并支付了9600元手术费。

然而，术后刘女士面部出现严重肿胀，她怀疑该医美机构使用的并非“强生蓝钻”鱼骨线。当天即与对方进行了交涉。对此，工作人员称，手术使用的确实是“强生蓝钻”鱼骨线，刘女士要求对方出示包装，工作人员却表示无法出示，“术中使用的鱼骨线是之前顾客打开过的，因此包装扔掉了”。

为了证明手术使用的是“强生蓝钻”鱼骨线，该医美机构出示了其与公司签订的《强生鱼骨线销售合作协议》，协议约定购买的产品名称为“鱼骨线”，供货价格为800元/每根，每盒12根。

西城法院对此案受理后认为，该医美机构出示的《强生鱼骨线销售合作协议》系复印件，刘女士对其真实性不予认可，且协议仅约定了价款、付款时间等，并不能佐证该医美机构已实际购买。其次，《强生鱼骨线销售合作协议》中记载鱼骨线单位为“根”，而该医美机构给刘女士出具的手术通知单中写明的为“盘”，该医美机构对此也未给出合理的解释。

此外，法院认为，该医美机构在当天手术结束后无法出示“强生蓝钻”鱼骨线的任何包装，即便其解释系其他顾客之前打开的，但这一情况在术前并未告知刘女士，因此，法院认定该医美机构在为刘女士手术时使用“强生蓝钻”鱼骨线，与双方事前约定不符，构成欺诈，应退还刘女士合同价款9600元，并按照三倍价格赔偿其28800元。

一审宣判后，该医美机构不服，提起上诉。双方在二审期间，基于一审的判决就具体赔偿数额达成了调解协议。

### 【法官说法】

“从传统的‘美容美发’到新兴的‘医美’，人们对美的追求和渴望促进了美容行业的发展。但不容忽视的是，部分美容行业商家存在不规范的经营行为，以‘美丽’作为包装，利用消费者专业知识、识别能力不足的弱势，以违法违规的手段侵害其合法权益。”本案的主审法官韩涛说，消费者权益保护法第五十五条规定，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。

本案中，由于医美机构术前承诺使用的手术产品与实际使用的产品不一致，因此构成欺诈，应当退还合同价款，并另行赔偿合同价款三倍的损失。这种惩罚性赔偿，目的就是打击经营者的欺诈行为，保护消费者合法权益，维护正常市场秩序。

对于“什么情况下法院会适用惩罚性赔偿条款”的问题，韩涛解释称，对于医美消费类纠纷，需要看医美机构及人员是否具有相应的资质；需要分析医美机构的广告宣传、病历记录内容是否客观、真实，医美合同是否按约履行；医美产品是否合法、依约且被正当使用。医美机构的行为若违反上述情形的任意一项，则可能被法院认定为构成欺诈，需承担退一赔三的责任。

韩涛称，近年来大量医疗美容机构应运而生，但随之而来的各种问题也逐渐显现，引发的纠纷数量呈逐年上升趋势。实践中，此类纠纷涉及面部整形居多，还涉及隆胸、局部填充、美白等项目，消费者起诉的案由多为医疗损害责任纠纷、医疗服务合同纠纷。

“此类案件在审理期间，普遍存在着事实认定难的问题。比如，部分消费者使用化名签订合同，导致诊疗主体资格难以认定；部分消费者多次手术或在不同机构进行修复等，也容易给诊疗因果关系认定。”韩涛说，消费者留存证据意识不足，也容易给后期维权时吃“哑巴亏”，部分管理混乱的医美机构，常会出现病历资料不全或不规范的情况，这些情况会直接导致法院或鉴定机构难以确定相关手术是否存在过错以及过错的大小。

“维权时最重要的就是手上要有证据材料，包括病历、合同、发票等。”韩涛建议，消费者应当多保留术前术后的证据，包括术前和术后照片、病历资料、聊天记录、通话录音等，同时选择实名就医。对于医美机构，法官提醒，应严格遵守医疗美容资质相关规定，依法设置医疗美容相关科目并进行备案，由主诊医生或者在主诊医生指导下执业，医生负责实施医疗美容项目。

（本报记者 徐伟伦 本报通讯员 孙学武 整理）

医美产品与承诺不符被认定构成欺诈 法官建议消费者增强证据意识积极维权

全链条治理促放心美

近日，国家市场监督管理总局、公安部、最高人民法院、最高人民检察院等11部门联合印发《关于进一步加强医疗美容行业监管工作的指导意见》，就进一步加强医疗美容行业监管工作，规范和促进医疗美容行业发展提出一系列针对性举措。

随着我国经济社会发展和群众生活水平提高，医疗美容行业快速发展。在更好满足人们对美的追求的同时，非法行医、假药频现、虚假宣传、价格欺诈等问题也逐步暴露，严重危害人民群众生命健康和消费者合法权益。《2020年中国医疗美容行业洞察白皮书》显示，2019年国内具备医疗美容资质的机构1.3万家，其中15%存在违法违规经营现象，而不具备医疗美容资质的黑机构超过8万家；合法合规医师仅占24%，非法从业者多达10万之众。

美容本是悦己事，却因部分无良商家的逐利心理造成消费者身心健康受损，这早已偏离了行业有序发展的轨道。为治理行业乱象，加强对人民群众合法权益的保护，一段时间以来，从公安部食品药品犯罪侦查局下发通知，要求针对制售假劣美容制剂、医疗美容设备等犯罪开展重点打击，到最高法在国际消费者权益日发布涉医疗美容消费者权益保护典型案例，再到今年最高检发布6件检察机关依法惩治医疗美容领域违法犯罪典型案例，政法机关始终保持对医疗美容行业乱象的严打态势，除重拳出击惩治违法犯罪行为外，政法机关及时以多种形式为社会大众揭露医疗美容行业主要犯罪方式，在提醒消费者保持理性和警惕的同时，助力监管进一步升级。

近年来，我国医疗美容对象出现低龄化与普及化趋势，但作为一种本质上的医疗行为，医疗美容具有较高专业性、复杂性和一定的风险性，消费者处于信息劣势地位，权益极易遭受侵害，现实中还出现了利用消费者心理进行医疗美容“套路贷”等诈骗行为。乱象频出不仅需要行业自治，也要求政法机关应以法治理念进一步能动履职，在细化规则、打击犯罪、普法宣传等方面及时作为，通过发布司法解释、公开典型案例、联合打击治理等方式，亮明司法态度，规范行业行为，在不断完善对医疗美容消费法律保障的同时，规范行业健康有序发展。

应该看到，医疗美容行业乱象由来已久，解决这个顽疾需坚持不懈、绵绵用力。各级政法机关应加强协同，充分发挥职能优势，形成合力，在警示预防、严厉打击、督促监管等环节多管齐下，形成对医疗美容行业的全链条治理，促进行业发展进入正向循环，让群众放心美。