

## 医疗美容付费容易维权难？

## 律师给出“医美消费全流程法律指南”

随着“颜值经济”持续升温，医疗美容消费日益走入寻常百姓家。然而，行业飞速发展的背后，资质不全、虚假宣传、操作不规范等问题引发的纠纷也频频发生，“美容变毁容”“付费容易维权难”成为不少求美者的痛点。医美行为兼具医疗专业性与生活消费性，其复杂的法律属性让消费者在维权时常常感到迷茫。近日，维思德律师事务所丁静律师，为消费者梳理出一份“医美消费全流程法律指南”。

## 【律师解答】

## 事前预防

## 医美消费的

## 法律定性及边界划分

医美服务并非单纯的商业消费行为，其核心属性是医疗行为，同时还兼具生活消费的特征，这种双重属性决定了它需要受到《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国消费者权益保护法》等多部法律规范的交叉约束，这也是医美纠纷在法律适用上的核心前提。

医疗属性层面：根据《中华人民共和国民法典》第一千二百一十八条规定，医美机构若因诊疗过失造成求美者人身损害，需承担医疗损害赔偿责任，适用过错责任归责原则。

消费属性层面：依据《消保法》(2013修正)》第二条规定，求美者为满足生活消费需求接受医美服务，属于法律意义上的消费者，其知情权、公平交易权等合法权益受消保法保护，若医美机构存在欺诈行为，需依法承担惩罚性赔偿责任。

医疗美容与生活美容，二者在法定划分标准、实施主体资质及监管要求上存在本质区别，核心界定依据为《医疗美容服务管理办法(2016修订)》第二条，即判断是否采用“创伤性、侵入性”医学技术手段。

凡是涉及破皮操作、注射给药、外科手术、使用械字号医美器械的项目，均属于医疗美容范畴，需要严格的医疗资质；生活美容院、私人工作室、美甲店等非医疗机构擅自无资质开展此类项目，均属于非法行医行为，若情节严重，还可能构成非法行医罪。

因此，普通消费者寻求医美服务，首先要重视医美项目的“创伤性、侵入性”，选择具有医疗资质的机构、并由具有医师资质的

医生操作，为自己的人身安全筑起第一道安全屏障。

## 事中防范

## 医美消费的

## 刚性合规标准与全程证据留存

从司法实践的相关数据来看，大多数的医美纠纷，根源在于机构或从业人员资质造假、相关证据留存不齐全。因此，消费过程中的合规核查与证据固定，是规避医美风险、为后续维权提供支撑的关键环节。

1. 医美消费的刚性合规核验清单。消费者在接受医美服务前，需完成机构资质、医师资质、医美药械三项核心核验，每一项核验均有明确的法律依据，若未达到法定标准，应直接拒绝消费，从源头规避医美风险。

2. 医美消费的全程动态证据固定。证据是医美维权的核心支撑，消费者应将证据收集工作提前至咨询阶段，全面覆盖消费全流程，包括医美机构直播间宣传海报、宣传视频、与机构工作人员、医师、客服的微信/短信/通话记录、服务合同、缴费凭证等。不同类型的证据对应不同的诉讼价值，需原始、完整留存，避免出现后续举证不能的问题。

核心原则：所有证据均需留存原始载体，电子证据需做好多重备份，防止删除、篡改；对医美机构提出的“口头承诺无书面记录”“病历不予提供”等要求，应坚决拒绝，此类行为本身已涉嫌违规。

## 事后维权

《消保法》“退一赔三”的  
适用条件

医美服务属于《消保法》所界定的生活消费服务范畴，若医美机构存在欺诈行为，消费者可依据《消保法》第五十五条的规定，要求退还全部服务费用，并主张机构支付三倍服务费用的惩罚性赔偿(即“退一赔三”)。该规则的适用无需以消费者遭受人身损害为前提，但在司法实践中，对“欺诈构成”的认定有着较为严格的标准，这也是医美维权过程中的

核心难点所在。

## 1. “退一赔三”的法定适用情形

结合《消保法》第五十五条及《侵害消费者权益行为处罚办法》的相关规定，在医美领域，法院可直接认定构成消费欺诈的情形主要包括：

资质欺诈：无资质机构冒充正规医美机构，无医师资质人员冒充主治医师，或机构超范围执业却刻意隐瞒、未如实告知消费者(以主观欺诈故意为前提)；虚假宣传：擅自承诺“永久美容效果”“零风险医美”“使用进口材料”“专家亲诊”，但实际效果与承诺差距较大、用国产材料替代进口材料、所谓“专家”无相应执业资质；产品欺诈：使用无批准文号、无溯源码的假药劣械，或使用过期、变质的医美耗材；价格与交易欺诈：存在隐性收费、强制消费、诱导消费者办理医美贷、虚假折扣促销等违规情形。

## 2. 核心司法争议解析：超范围执业为何未必构成欺诈？

在司法实践中，医美机构超范围执业属于行政违法行为，需接受卫生健康部门的行政处罚，但这并不意味着必然构成消费欺诈。法院未支持消费者三倍赔偿请求的核心原因，在于未满足消费欺诈的法定构成要件——主观上具有欺诈故意、客观上实施了隐瞒事实或虚构真相的行为、消费者因该欺诈行为陷入错误认知并作出消费决策。

裁判核心观点：若医美机构超范围执业，但已如实告知消费者相关资质正在办理、涉案项目为试点服务等真实情况，或消费者自身为医美行业从业者，对机构的资质瑕疵明知或应当知晓，则法院会认定机构无欺诈故意，此时机构仅需承担退还服务费用的合同责任，无需承担惩罚性赔偿责任。

## 3. 损害赔偿的叠加适用：人身损害情形下的多重赔偿主张

若医美机构的违规行为造成求美者人身损害(如感染、伤残、组织坏死等)，消费者可主张医疗



丁静

维思德律师事务所执业  
律师

武汉市非公立医疗机构  
协会 常年法律顾问

武汉东湖新技术开发区  
人民法院 特邀调解员

武汉晚报公益律师团 律师  
武汉市妇联“莲姐家事调  
解员”

专注医疗美容纠纷、医疗  
损害、婚姻家庭与继承、合同争  
议解决等领域。具备企业合规  
师及会计从业资质，长期提供企  
业法律顾问及风险控制服务。

损害补偿性赔偿；若医美机构存在医疗欺诈，消费者可主张《消保法》项下的惩罚性赔偿；若上述违规行为存在于同一个机构与同一个消费者之间，消费者可基于二者不同的请求权基础，叠加适用，并非只能选择其一：

医疗损害补偿性赔偿：依据《中华人民共和国民法典》第一千一百七十九条、第一千二百一十八条规定，可主张医疗费、护理费、误工费、营养费、残疾赔偿金、精神损害抚慰金等，赔偿范围以消费者的实际损失为准；

《消保法》惩罚性赔偿：依据《消保法》第五十五条规定，若医美机构同时存在消费欺诈行为，可主张“退一赔三”的惩罚性赔偿。

需特别注意的是，主张多重赔偿时，消费者需在诉讼中明确不同赔偿主张的法律依据与请求权基础，避免因案由选择不当导致赔偿主张被法院驳回。

栏目主持人：程艳

法律咨询邮箱：

whwb2025@163.com