

# 花费170万元美容,却遭遇无资质医美

## 消费者起诉要求三倍赔偿获法院支持

《上海法治报》夏天

3月2日,上海一中院公开审理并当庭宣判一起医疗服务合同纠纷上诉案。该案原告小琴在一家美容护肤中心消费170万余元进行美容护肤,渐感身体不适,经举报发现该中心存在无资质违规从事医美行为,遂起诉要求对项目费用退一赔三。一审法院支持了她的诉请,判决被告美容护肤中心退还小琴相应损失66万余元,并按三倍标准赔偿200万余元,个人独资企业投资人承担连带责任。被告不服,上诉至上海一中院。

一中院经审理,认定该中心已构成消费欺诈,当庭宣判维持一审法院判决。

### 女子“灌肠排毒”后身体不适 举报才知美容院无资质

2015年10月起,小琴开始在靓靓专业美容护肤中心(以下简称靓靓美容)接受服务,定制购买了多种美容套餐。

2017年,靓靓美容告诉小琴,中心推出“钻肝”“小肠养护”“盆腔净化”等养生项目,具有排毒养颜之功效,搭配“色素管理”进行除皱、祛斑、改善色素沉着,能达到内外兼修的显著效果。小琴听后很心动,付款追加了该系列项目。

然而,还未见美容效果,小琴却渐感不适。靓靓美容解释称这是治疗过程中身体的正常反应,小琴将信将疑,继续做了几次项目,结果身体每况愈下。

小琴感觉不对劲,于2020年3月向当地卫健部门投诉举报。经立案调查,卫健部门发现靓靓美容并未取得医疗机构执业许可证,但在为小琴提供肝肠排毒、色素管理等服务过程中运用了灌肠、射频等医学技术方法,提供服务的人员均为非卫生技术人员,遂对靓靓美容作出行政处罚决定。

2020年11月,靓靓美容又因在广告宣传中发布涉及疾病治疗功能的内容、使用医疗用语而受到市场监管部门处罚,被责令停止发布广告、消除影响并处

罚款。对于两次行政处罚决定,靓靓美容均未提起行政复议或行政诉讼。

小琴认为,靓靓美容已构成欺诈,遂提起诉讼,请求法院判决靓靓美容退还已支付的服务、产品费用共计148万余元,并增加三倍赔偿即444万余元,靓靓美容个人独资企业投资人安女士承担连带责任。

### 美容院否认三连: 服务免费赠送,无欺诈故意, 医美不适用消保法

一审中,靓靓美容承认在“钻肝”“小肠养护”“盆腔净化”等项目中运用了灌肠手段,在“色素管理”项目上运用了射频手段,但辩称其提供的灌肠、射频服务均为免费赠送,收取的费用仅仅为食品或化妆品的价格。

审理中,小琴剔除部分合规美容项目,调整了主张受欺诈消费项目及金额,将诉请变更为靓靓美容退还服务费113万余元,并按照三倍标准赔偿341万余元。

一审法院经审理认为,靓靓美容作为从事美容服务的机构,小琴为生活消费需要购买、使用商品及接

受服务,其权益应受消费者权益保护法等相关法律法规的保护。根据相关行政处罚决定,靓靓美容无资质进行医美服务,应予认定具有欺诈的故意,并承担相应的法律责任。

而靓靓美容的项目中含有产品及服务,系捆绑在一起作为一个整体销售和定价,根据行政机关查实的违法事实以及双方当事人的当庭陈述,一审法院确认小琴因欺诈行为造成的损失即已支付的服务费用为66万余元,遂判决靓靓美容退还小琴66万余元,并依照消费者权益保护法的相关规定,增加三倍赔偿即200万余元。同时判决投资人安女士对给付义务承担连带责任。

靓靓美容及安女士不服一审判决,上诉至上海一中院,认为小琴消费4年有余,应明知靓靓美容仅仅是美容机构,并无医疗资质,而靓靓美容也从未对此隐瞒,因此靓靓美容不存在欺诈行为,故请求驳回小琴全部诉请。

### 二审: 侵犯消费者知情权, 具有欺诈故意, 应退一赔三

上海一中院经审理认为,该案争议焦点如下:

首先,本案是否适用消费者权益保护法。根据本案所查明的事实,靓靓美容系专门从事美容服务的机构,自2015年10月始,小琴就在靓靓美容处接受各项美容服务,购买了多种由靓靓美容为其推荐的美容套餐,并实际由靓靓美容为其进行美容服务,而本案争议的灌肠及射频服务亦在上列服务范围之内。

医疗美容服务与医疗行为不同,医美是消费者为了改善自身容貌及健康状态,满足更高审美需求的生活消费,而非以治疗疾病为目的的医疗行为,故本案纠纷应纳入消费者权益保护法调整范围。

其次,靓靓美容是否构成消费者权益保护法所规定的欺诈行为。上海一中院认为,医疗美容具有较高的专业性,尤其对于灌肠及射频医疗手段,作为专门从事医疗美容服务的机构,理应知晓其应具备相关资质才可以开展上述服务,并由具有相关卫生技术的人员进行操作。但靓靓美容在缺乏资质的情况下仍然向小琴提供上述服务,侵犯了消费者的知情权,对小琴身体健康造成了隐患,应认定具有欺诈的故意。

因此小琴有权要求靓靓美容依据消费者权益保护法相关规定承担三倍惩罚性赔偿责任,一审法院根据在案事实认定赔偿范围及数额,于法有据,上海一中院予以认同。

上海一中院遂驳回上诉,维持原判。

(本文所用皆为化名)

# 为“抄小路”摔伤腿 她把物业告上了法院

## 法官:并非谁受伤谁有理

《羊城晚报》 张闻 林倩君

为贪图方便,广东佛山女子伍某在小区“抄小路”回家,孰料摔致十级伤残。伍某与小区物业公司由此引发赔偿纠纷。近日,佛山市中级人民法院对该健康权纠纷案作出二审判决,伍某“不走寻常路”,应自担风险,物业公司无需担责。

伍某为佛山市某小区业主,某物业公司为该小区提供物业管理服务。2020年3月8日深夜11时,伍某回家途中,在小区楼座大堂“抄近路”步行至楼道,于两墙柱之间的不足一米宽的狭缝中穿行,其后摔倒,造成其右脚踝三踝骨折、踝关节半脱位。经鉴定,伍某的伤情为十级伤残。其后,伍某以某物业公司存在管理上的过失为由,起诉该物业公司赔偿其医疗费、后续治疗费、营养费、误工费、精神损害抚慰金等共计20余万元。

一审法院审理后认为,案涉楼座的大堂步行至楼道有两条较为宽阔的通道可供行走。事故发生时,两

条通道均安全畅通,且设有灯光及安全提醒标识。伍某在该小区居住多年,在明知有其他正常通道的情况下,为图自身便捷选择空隙狭窄、光线不足,且并非合理通道的墙柱间通行,继而发生本案事故,其应对自身损失承担责任。某物业公司作为物业管理服务者,保障小区正常通道通畅安全,已尽到了物业服务行业通常的合理注意义务。若要求其保证非通道区域在晚上光线充足,显然超出了合理的限度。现没有证据反映某物业公司就伍某的受伤存在管理上的过失,一审法院判决驳回伍某全部诉讼请求。

宣判后,伍某不服提起上诉。二审庭审中,伍某表示其明确知道事发地有阶梯,也知道事发地没有灯,事发地距离楼梯口是最短的路线,只有2至3米,所以在大多数情况下,伍某都是选择走这条路线。二审法院综合考虑事故发生的时空范围、物业公司预见风险可能性的大小及业主自身情况等因素,认为伍某自冒风险穿行狭缝,应对其自身损失承担责任,某物业公司已在合理期限范围内尽到安全保障义

务,最终维持原判。现该案判决已生效。

该案法官表示,法律规定安全保障义务的目的是促使义务人采取必要和适当的措施保护他人免受不当危险的侵害,但该义务并非意味着受害人可以免除照顾自身安全的义务。本案中,小区楼座下墙柱之间的狭缝并非业主正常通行的场所。伍某在小区居住多年,其熟悉楼座环境情况,为图自身便捷,其于深夜选择从墙柱之间的狭缝通过亦不是通常的、具有普遍性的行为,物业公司已尽到提醒义务,无须对其损害承担责任。

该法官分析,司法实践中,部分当事人存在“人受伤就得有人赔偿”的错误心理,以“弱者”身份“碰瓷”公共场所管理者,滥用诉权,与社会主义核心价值观相悖。法院通过审理裁判亮明态度、摆明立场,拒绝“伤者为大”“和稀泥”,对“谁受伤谁有理”等违背社会主义核心价值观的类似行为不予支持,强化正确的价值导向,切实把案件判公、把规则判明、把人心判暖。