医美热 维权难？

中青报·中青网记者 魏 晞

变美并不是一件容易的事情，百度贴吧“整容失败吧”里约5万条帖子证明着这一点。

在这个17多万人关注的贴吧里，整容失败的人袒露自己的素颜照：有人做线雕手术提拉脸颊，线埋浅了，面颊表面鼓出红色脓疮；有人做肋软骨隆鼻手术后，向贴吧里的网友展露术后不对称的鼻孔。

他们在贴吧里交流维权进度和术后恢复进展，其中极少人成功维权。除了素颜照，许多消费者拿不出其他证据，能证明自己手术失败。有人发帖，寻找一起维权的“姐妹”；有人感慨，“每天晚上睡不着，想死”。

中国整形美容协会法务部主任曹伟总结，消费者维权往往会经过以下过程：先和医院协商、打投诉电话、再去医院闹事、在互联网上谩骂，最后才会想到法律诉讼。其中，不到三分之一会采取诉讼的方式维权，更多人会选择和医院协商或闹事。

“医美行业迫切需要一个针对性规定，或更能解决社会矛盾的机制。”他认为。

人民视觉供图

4月26日，北京，望京东路，医疗美容连锁店。 人民视觉供图

人民视觉供图

“一人一个（赔偿）价，维权完全依靠个人谈判沟通能力”

许多整容失败的消费者觉得，自己的痛苦难以举证。多位想要维权的人向记者表示，他们面临的问题是，接受医美手术时没有留下病历、合同，也极少有手术前后的检查报告。有人在手术失败后，接受了五六次修复手术，却没有留下第一次手术的术后照片，导致维权时难以自证。

上海市长宁区人民法院曾发布《2015—2019年医疗美容纠纷案件司法审判白皮书》，其中介绍的典型案例里，导致维权失败的原因五花八门。有人购买服务时，把钱转账到医美机构工作人员的个人账户，因此缺少相关的消费记录。也有人为了保护个人隐私，用化名就医，发生纠纷后，难以确定就诊关系及诉讼主体资格。除此之外，还有整容失败的人，担心朋友亲属知道整容往事，不愿公开维权。一位帮助过别人维权的人说，有人整容后，把过往的照片全部删除，希望抹掉过去，重新开始，导致维权时，无法有效固定证据。

即使保留证据，如何证明医美手术失败，也是一个难题。一位在成都做人中缩短手术的女士，术后发现人中和鼻子的相接处留下浅白色的疤痕。恢复期过后，疤痕变浅，但她十分在意，为此接连做了3次修复手术，也没有完全消除这道疤痕。

她希望医美机构能退还一半手术费，并赔偿修复手术的费用。为此她多次去医美机构协商，和医院总是“谈不拢”，医院让她直接走司法鉴定程序。她又跑去咨询当地鉴定机构，工作人员告诉她，她的疤痕不足6厘米，“没法做鉴定”。她还尝试过拨打投诉电话，当地相关主管部门多次组织调解，双方都未能达成一致。

最后，她穿上涂着“毁脸”“维权”红色字样的T恤出现在医美机构门口，医美机构报警，警察也没能协调出双方满意的方案。医美机构为了拦住她，新请了两个看门的保安。

她加入一个微信群，里面有30位维权者。他们都是为了做价格便宜的医美手术，从天南海北赶到成都，却没有整出一张符合期待的脸。偶尔，群友会互相打气，聊聊医美失败的经历，但更多时候是沉默。一位维权者说，“大家都没时间折腾远程维权的事”。

一位医美行业从业者在社交媒体上帮助过约300人维权，他总结出一套医美机构应对维权者的“流程”。第一步是拖延战术，医院会派出专业售后团队，安抚消费者，术后有3至6个月的恢复期，恢复期容貌不好看，等恢复期过后会变成理想的模样。有人调侃，这是“先变鬼再变美”。

至于能用恢复期拖延多长时间，“完全取决于消费者表现出来的愤怒程度”。

到了协商阶段，医美机构会采取冷处理，先由消费者开价赔偿费，无论开多少，都压低价格，“一人一个（赔偿）价，维权完全依靠个人谈判沟通能力。”

曹伟发现，发生医美纠纷时，消费者和医院协调往往达不到一个双方能认可的结果，类似医调委、消费者协会等机构往往难以调解成功，如果通过法律诉讼维权，消费者大多难以接受长达一年、两年的诉讼周期。这迫使许多消费者选择闹事等方式，快速解决纠纷，逼迫医美机构尽快赔偿。

迅猛扩张下，部分医美机构管理不规范

从1997年中国出现第一家民营医美机构开始，医美行业在中国正在经历迅猛的发展。有城市提出发展“医美之都”的战略，医美机构从2016年的159家，发展到了如今的383家。在市中心一条200米的街道，出现三家医美机构。

医美行业发展迅速的同时，纠纷数量也越来越多。根据上海市长宁区人民法院发布的白皮书，从2015年到2019年，该院受理的医疗美容纠纷案件逐年增多，且纠纷均发生在民营医院。全国消费者协会统计，2020年医疗美容行业的投诉数量有7233起，投诉原因前3名分别是售后服务、合同和质量。

北京市北斗鼎铭律师事务所的律师祝伟认为，当前中国医美行业发展的态势，和数年前的韩国相似。当时，许多中国人赴韩整容，韩国整容医院疯狂扩张。在中国整形美容协会2015年的通报里，2014年，中国赴韩国整形的总人数为5.6万人，事故和纠纷发生率以每年10%-15%比例增加。

祝伟曾经帮助在韩国整形失败的中国女生靳魏坤维权。她在一家号称“零事故”的医院里，接受了12项面部整容手术，没有一项成功。为靳魏坤准备跨国官司的过程中，祝伟接触过15位赴韩整容失败者。她们通过中介联系韩国整容医院，均没有合同、诊疗记录，只有个别人有病历。缺失的证据和漫长的诉讼时间，卡住了她们的维权进程，最终没有人成功维权。

不规范的机构也给中国医美行业带来难题。艾瑞咨询调研发现，2019年，全国具备资质的医美机构约1.3万家，超过8万家生活美业店铺非法开展医疗美容项目。

此外，医美行业的快速扩张也带来了不少盲目的消费者。北京丰联丽格医疗美容诊所技术院长师丽丽经常为整容失败者做眼部修复手术。她发现，许多消费者做第一次手术时，缺乏和医生交流，有的只见了医生几分钟，就匆匆确定整形方案，有的由销售人员推荐方案，到了手术台才看到医生。

一位35岁的重庆男人，在一位认识数年、极少交谈的朋友推荐下，接受了鼻头缩小、鼻翼缩小、鼻尖抬高三项鼻部整容术。他事前没有了解过这家医院，完全听信了朋友的推荐，就连病历、合同，也没有向医院索取。

直到术后，他感觉鼻子变大了，才找朋友，朋友突然变脸，不愿和他继续沟通，他只好起诉医美机构，要回手术费。

他向法院提交了仅有的两份证据——收费单据和和医院的聊天记录。法官驳回他的诉讼请求，因为单据和聊天记录只能证明他交付了费用，并因术后效果产生争议，却不能证明他曾在这家机构做过鼻部手术。更何况，他去的那家医院，已经变更了名字。

多位整容失败的人回忆，朋友推荐和广告效应让他们放松警惕，没有及时和医美机构索取相关证明，导致后续维权难度加大，只能“吃哑巴亏”。

许多医美机构的病历记录、保存也存在问题。北京市朝阳区人民法院曾公布医疗美容纠纷审判的白皮书，其中提到，涉诉医美机构普遍存在病历记录过于简单，书写、修改不规范，保管不善等问题。该法院2016年至2020年审理的案子中，有24家医美机构因诊疗活动超出登记的诊疗科目范围被行政处罚。

上海市长宁区人民法院公布的白皮书也出现类似情况。由于民营医疗机构经营管理制度、执业人员流动大，部分就诊者病历材料缺失、不完整，而医疗损害鉴定主要依靠院方记载并保管病历资料。发生纠纷后，许多就诊者不认可院方出具材料的真实性。

而且，这类案件中，消费者手术失败后，可能到多家医美机构修复伤口。当司法部门希望非涉案医美机构提供病历资料时，部分参与修复手术的机构拒绝提供资料，导致鉴定所需资料不全。

没有一套明确适用于医美的法规、鉴定制度

对于许多消费者而言，医美鉴定是一个复杂而漫长的过程。上海市长宁区人民法院和北京市朝阳区人民法院的白皮书均提到，医美鉴定需要鉴定的材料多，包括医疗过错、医疗产品质量、笔记、指纹等，如果消费者质疑电子病历被修改，还需要技术开发人员协助提取，延长案件审理周期。

而且一些美容产品不具备鉴定条件。比如，已经植入患者体内的美容假体，如果将其取出鉴定，可能存在风险。

上海长宁区法院公布的白皮书还提到，具备相关鉴定资质的机构数量少。因医美纠纷的复杂性和专业性，司法鉴定机构缺少相关鉴定的专业人员，不接受该类案件的鉴定，上海长宁区法院所涉医美纠纷鉴定由各级医学会进行。但医学会受理医疗损害鉴定的能力有限，鉴定数量无法满足实际需要。因此，长宁法院实际能完成鉴定程序的案件较少。

曾在沈阳市公安局做了40多年法医鉴定的徐克，长期关注医美中的医疗损害问题。他介绍，目前我国仍未对医美手术损害后果有统一界定、量化及鉴定标准。用来处理医疗事故争议的《医疗事故分级标准（试行）》和《人体损伤程度鉴定标准》，不适用于以改善外貌为主的医美手术。

例如，《人体损伤程度鉴定标准》规定，面部有多个长度累计6厘米长以上的瘢痕属于轻伤二级，但大多医美失败者的疤痕长度小，达不到认定标准。徐克认为，医美手术的司法鉴定不能以皮肤瘢痕和创口长度为标准，而是要以影响容貌而定，强调形态和功能的改变。

缺少明确规定的，还包括医美手术术后管理。徐克总结，术后并发症常是医美纠纷案件的核心，目前许多医美机构做完手术后，不重视术后管理，对并发症风险预见义务不够，普遍缺少应对并发症方案、围手术期管理和观察。这也导致很难明确医美失败者的疤痕，是由医美手术操作不当，还是由手术并发症等多种原因造成。

“医美手术只是医学上的小分支，少有人研究医美手术的医疗损害问题。”徐克说。

即使能顺利完成鉴定程序，诉讼的路也不好走。

比如消费者关心的索赔金额问题，在各地司法实践中，不同案例就该问题适用哪部法还存在争议。

有的消费者主张适用于《中华人民共和国消费者权益保护法》，当植入假体和事先约定不符合或医美机构没有资质证明，或医生不具备相关工作经历等，医美机构构成欺诈，消费者可以主张“退一赔三”的惩罚性赔偿，即无条件退款，并赔偿3倍损失。但医美机构却反驳，这些行为属于医疗行为，不适用该法。

多个律师和行业从业者认为，没有一套现行法律，能适用到医美纠纷案件里。

比如，《中华人民共和国合同法》虽能厘清理赔的经济依据，却难以赔偿消费者精神损失。消费者普遍认为，医美失败严重影响了生活和工作，精神也受到影响。但这种主观的感受难以纳入损害赔偿的考虑范围里。

适用于一般人身损害赔偿的《中华人民共和国侵权责任法》也无法完全适用医美纠纷。许多医美纠纷案例中，除了医美机构存在过失，还存在其他原因，如术后并发症，造成消费者的损害。适用侵权责任法，可能会导致医美机构承担了本不需承担的损害责任。

上海市长宁区人民法院总结，医疗美容和医疗活动最大的区别在于，缺少统一、细化的技术标准和规范。有的消费者因没有达到理想状态提起诉讼，但医美效果多是主观评价，容易受到自身审美修养、喜好和他人评价影响。

一个代理过多起医美纠纷案件的律师说，不同医美机构后续修复的收费不同，难以通过统一的修复手术费用，客观认定赔偿标准。

长沙市医疗美容协会会长肖征刚认为，愿意用诉讼维权的消费者是理性的，值得鼓励的。他曾协调过一起下颌骨磨骨手术的纠纷，消费者术后疼痛索赔60万元，他请多个专家会诊评估术后费用，再通过影像检查、界定精神损失、营养费等，最后消费者和医院同意协会的方案，赔偿10多万元。

但是有时候，医美从业者需要面对的，是更复杂的情况。2018年，上海一位46岁的女士花了100万元做医美手术，却多处留疤。和医美机构协商无果后，她雇用他人大闹美容院。后来，法院判决该女士和她雇用的人寻衅滋事罪。

肖征刚介绍，职业医闹严重冲击医美机构的正常经营秩序，2018年，长沙112家正规医美机构抱团发声，要求打击医闹。长沙市医疗美容协会建立了黑名单制度，在多家机构有索赔行为的消费者将进入疑似医闹的黑名单中。

至今，长沙市医疗美容协会已经协调解决典型医闹事件13起。有一位消费者，因进入黑名单，无法就医，把长沙市医疗美容协会告上法庭，要求赔偿名誉受损费，撤销黑名单。

长沙市天心区人民法院一审认为，长沙市医疗美容协会根据医美机构的报告，在会员机构内警示通报，是依据行业公约采取的措施，主观上没有过错，且黑名单通报内容没有虚假事实，不存在侮辱、诽谤等后果，驳回了诉讼请求。

作为一位工作25年的乳房整形医生，肖征刚最新的感触是，医美技术的发展，跟不上消费者对美的要求和变化。“有些机构没有顾客，顾客来了有什么想法都可以做手术，形成恶性循环。”

一位医美从业者分析，多数整容失败者去那些隐藏流窜的非法医美机构就医，一旦发生纠纷，这些机构不愿正视解决问题，影响整个医美行业的声誉。但一些正规机构却不得不应付着“医美贷”的骗贷顾客。

他建议，参考公立医院的评级体系，把所有有资质的医美机构按照三甲、二甲的标准评级，方便就医者找到合适正规的医美机构，不迷信广告营销。

他对医美行业的现状感到不满，“整个医美行业内卷，劣币驱逐良币。到最后谁也没占便宜。”

借贷追

中青报·中青网记者 石 佳

告别饭圈近两年，王梦琪还是没能填补上偶像在她生活中留下的窟窿。她曾疯狂追星一年多，开销高达6位数。追星的那段时间，她收到数以千计的快递，里面装着“爱豆”的各种周边、代言产品。未拆封的快递盒在她的宿舍里筑起了高高的“围墙”。后来，曾花重金购买的“战利品”，在她一次次搬家中被丢入垃圾桶。而直到现在，王梦琪还未完全填平网贷的“坑”。

追星期间毫无节制地买买买，她不仅花掉了所有积蓄，还欠下了3万多元的网贷，导致如今依旧入不敷出。月薪7000多元的她，每个月依靠花呗生活，账单少则几千元，多则上万元。

王梦琪追的NINE PERCENT男团（以下简称“N团”），是2018年以练习生选秀模式在中国大陆兴起后出道的第一个男团。那年年末，王梦琪还在读研二。无意间，她在看一档综艺节目时，被N团9位成员满满的“少年感”打动。她开始搜索和他们相关的综艺、短视频、音乐等。为了获取更多有关“爱豆”的资讯，王梦琪天天翻看N团的超话，还加入了粉丝群。

王梦琪后来回忆，正是加入粉丝群后，自己变得一点点疯狂起来。她形容每位粉丝都在“为爱发电”——用自己的方式表达“对我们家孩子的爱”。有的人是花钱，有的人是做数据，有的则是剪辑视频，还有“毫无理性地攻击和谩骂”。考虑到时间成本，她选择通过“氪金”来支持爱豆。

王梦琪的选择和大多数追星族相同。据智研咨询发布的《2019-2025年中国泛娱乐产业市场竞争态势及投资战略咨询研究报告》，有69.04%的追星族曾经为偶像花过钱，4.67%的追星族平均每月为偶像花费超过5000元。其中，网红、主播的粉丝最舍得花钱，36.36%粉丝为追星单笔消费都曾超2000元。

对有些粉丝来讲，“氪金”带来了沉重的负担。在此前接受本报记者采访时，全国人大代表、广州市中级人民法院少年家事审判庭庭长陈海仪指出，在当今网络消费借贷案中，发现了一些新的现象、新的特点：如在校学生互联网金融借贷案大部分是因粉丝应援，为向偶像准备礼物等追星行为产生的，以及涉及直播打赏的案件高达94%以上都是18岁以下的未成年人，“金额少则几万元，多则上百万元。”

据媒体报道，此前曾有高三学生因追星欠债92万元被告上了法庭。在法庭上，这名学生说自己为追星疯狂“氪金”，五星级酒店一包包半年，一个星期就要花六七万元。

王梦琪也有过类似的疯狂时刻。她记得，临近新年，她所追的N团的各种新年周边产品层出不穷。她每天蹲守在爱豆周边产品交易平台上，只要有新产品上架就立即下单，相册、海报、代言产品……她也不管是什么东西、质量如何，只要是N团的她就买。1万多元的奖学金很快挥霍一空，每个月的生活费也砸了进去，就连之前做兼职攒下的钱，也都在不知不觉间花完。

为了去N团的线下见面会，没有现钱的王梦琪开通了借呗，她一下子提现了3万多元，用于订往返机票、住宿和购买门票。追星的一年多时间，在广州读书的王梦琪，去了重庆、上海、深圳各地追星，N团的每一场线下活动她都没有错过，就算有些活动N团只出来几分钟、唱一首歌，她都会特意飞过去支持。

拆东墙补西墙是王梦琪的还钱策略。实在周转不开，她会和好朋友借钱，到还款日期先把钱还上，过几天再提现还给朋友。

高额的追星费用挤占了王梦琪的其他生活开销，以前经常和室友逛街买衣服的她，很久没有添置过新衣；时常在宿舍点烤鸭、披萨外卖的她，改成了一天点一次麻辣烫；好朋友相约到周边旅游，王梦琪也都以没钱为由拒绝了。

“氪金”换来的是大量的明星周边。王梦琪说，光是与N团相关的2019年台历，她手上就有100多本；N团的专辑就有200多张；各种样式的徽章、娃娃更是数不胜数。

由于王梦琪是N团的“团粉”，“就是团里9个成员都喜欢”，因此很多东西一买就是“9+1”份（“9+1”份指9位团成员单独的9份周边产品再加上团队整体的1份——记者注）。买到后来，王梦琪每天都会收到十几个快递。渐渐地，她的桌子被各种周边产品淹埋。大大小小的快递盒堆满了宿舍，就连飘窗也放满了快递盒，足足摞了1米多高。

购买的东西又杂又多，王梦琪甚至连自己曾下单的东西、有没有发货都弄不清楚。她说买全N团每位成员的全套产品，“是对他们每个人爱的表现，少买一个都会觉得对他们的爱不够完整。”她也清晰地知道这种“完整的爱”在她下单的一刻就算完成了，尽管之后产品并没有收集全，她也不会特别在意。

想要给自己的追星之路增添一份仪式感，王梦琪的硕士毕业论文研究了N团的粉丝文化。据她介绍，N团是第一个以限定团形式出道的偶像团（限定团是指为实现某一特定目标而组成的临时性团体或组合——记者注）在自身的经历中，她观察到或许因为粉丝都知道N团迟早会解散，所以“团粉”才会有极强的凝聚力，“我也是倾其所有来表达对他们的热爱。”

2019年6月，王梦琪正式毕业，等到搬离宿舍的那一天，她才真正意识到这种“热爱”是多么沉重的负担。她买了20多个纸箱，才把这些零七碎八的东西装了进去。搬家师傅看到她的一大堆东西，十分不乐意地说：“你这么多东西一趟拉不走，要加钱。”

离开学校，她租住在一间十几平方米的小屋。买的明星周边，只能放在纸箱里，叠落在屋子的角落。纸箱太多，朋友来了，“只能从大大小小的箱子上跨过去。”

一年后，王梦琪的工作地点从广州换到了深圳，她和朋友开车往返了5趟，才把她所有的行李搬走。后来，王梦琪的父母来深圳看她，她才和父母眼中的“破纸片儿”“烂纸壳子”，还有“长10张脸都用不完”的彩妆、护肤品正式告别。

如今，因N团解散、工作忙碌的王梦琪不再疯狂追星。回过头看这段经历，她觉得“如果时光倒退，有价值的周边产品我还是会买，就是不会这么冲动、毫无节制、不加筛选地买。”她觉得“初恋追星”这个词可以大致概括她对N团的感觉，“恰好那个时候，我需要一点现实生活之外的其他爱好，来投射和安放我的情绪。”她也谈到当时有时间精力和资金储备来支撑她完成追星的动作。只不过每当看到推积如山的快递和毫无用处的周边时，“都会觉得有点后悔。”

（应采访对象要求，王梦琪为化名。）

6月16日，北京，一家店铺内限明星周边琳琅满目，吸引粉丝前来打卡。 人民视觉供图