

视频加载中...

[xss_clean][xss_clean]

近年来，医疗美容行业发展如火如荼，但也存在一些不规范的问题。1月6日，江苏省消保委发布医疗美容消费调查报告。调查结果显示，超七成受访者曾做过医美项目，中青年是核心消费人群。医美消费包括行业信任感不足、诱导消费现象屡现、信息不对称、低龄化趋势渐显、消费者维权难等问题。

超七成受访者曾做过医美项目

中青年是核心消费人群

本次调查采用线上问卷的方式，共采集有效问卷17358份。结果显示，超七成（72.33%）的消费者曾做过医美项目；9.85%还未接触过但表示可能会尝试。

相较于手术整形类项目，轻医美如射频类（热玛吉等）和水光针类更受青睐，分别有44.95%和44.73%的消费者想尝试或已经做过类似项目，其次为手术类（隆鼻等）医美项目，占比37.19%。

47.85%的消费者认为医美行业中医师资质存在问题，网络舆情中多名消费者反馈医美机构存在医生不具备资质、实际动刀医生与手术单签字医生不符的问题。

医美机构操作流程也存在不够规范的问题，50.14%的消费者认为医美机构进行医美项目前风险告知不够完善，6.64%和7.73%的消费者在医美就医时，医美机构没有进行药品器械说明展示或者存在无就医记录、储存病历的情况。

超四成（41.18%）的消费者表现出对于医美行业的不信任感，其中20.36%表示不完全信任，但有需求只能自冒风险；15.68%表示不信任，5.14%认为目前医美行业有非常多的问题需要整改。

夸大宣传易产生误导

诱导消费现象屡现

54.25%的消费者通过社交媒体广告了解医美信息。部分医美机构以低息甚至无息诱导顾客进行“美容贷”，诱导消费者贷款进行超出自身经济水平的医美消费。

有消费者投诉称，自己于2022年5月13号经南京某美容医院咨询师虚假宣传，夸大

服务效果，就去医院咨询，到院先给她做体检后以查征信为由，然后下载几家平台让其贷款10万元，然后就面诊，进行诱导消费，夸大术后效果，承诺做跟模版形态一样，还承诺给安排专业技术院长打造。

5月14号让她购买了假体隆鼻术（耳软骨）、重睑术、吸脂术（腰腹）、面部脂肪填充、美容注射、A型肉毒毒素注射术服务产品，按照模版打造，花费100600元，术后出现眼部出现严重两眼不对称，不定型三眼皮的状态，眼睛刚做出来时不时都流泪，看东西都有点疼痛感，麻醉过量导致。额头填的凹凸不平，眉弓玻尿酸压眼，嘴巴打的突起一个包，鼻子形态上就简单垫高，整体形态跟术前面诊设计模版打造承诺不一。还有术前面部画线设计沟通的医生跟病历做手术的医生不是同一个人。该医院宣称三级医院，但查证医院未定级别，存在医生没资质，非法行医，还有医疗器械药品不合规、伪造病历等欺诈消费者行为。

行业信息不对称

消费者缺乏理性求美观

仅有4.12%的消费者通过咨询专业医生获取医美信息；15.09%的消费者表示会自己做功课。同时，17.36%的消费者未了解医美和生活美容之间的不同。

“颜值主义”之风渐盛，有人将容貌出众与“勤奋”“成功”等积极评价因素做不当关联，制造“容貌焦虑”，在一定程度上影响消费者形成正确的医美消费观。

调查数据显示，46.52%的消费者是为了争取更好的工作机会而选择进行医美，42.44%为增强自信而选择医美。部分消费者有虚荣、攀比心理，因此部分不良商家便利用消费者的心理弱点推销商品和服务。

低龄化趋势渐显

“监护人同意”执行效果不佳

本次调查中，医美消费主体是18岁以下的未成年人占比14.9%，但仅有1.66%以治疗为目的。

医美低龄化现象值得社会关注。《医疗美容服务管理办法》第十九条规定：“执业医师对就医者实施治疗前，必须向就医者本人或亲属书面告知治疗的适应症、禁忌症、医疗风险和注意事项等，并取得就医者本人或监护人的签字同意。未经监护人同意，不得为无行为能力或者限制行为能力人实施医疗美容项目。”但实际实施中，父母不到场，未成年人只需带上户口本或者录音等资料，即可认定为“监护人同

意”，使得“监护人同意”条款流于形式。

医美纠纷举证不易

消费者维权困难

病历是维权最基础的证据，是明确法律责任的重要依据。但调查结果显示，仍有11.33%的消费者不会主动索要病历资料，例如治疗记录、知情同意书、植入性医疗器械条形码、收费发票等。一旦产生纠纷，病历资料的缺失很可能会给医美机构留下推诿扯皮空间。

遭遇医美维权时，大多数消费者会采用报警或者自行协商的方式解决，分别占比43.78%和42.66%。还有一部分消费者选择向不同职能部门投诉进行维权，其中向消费者协会（委）进行投诉的占比最高，为37.65%。

多方位提升监管水平

加大未成年人保护力度

省消保委建议：

建立健全法律法规，多方位提升监管水平。建立行业标准体系；设立名单信息共享制度；加大未成年人保护力度。搭建医美行业信息共享平台，打破信息壁垒。平台内汇总医美机构、医师资质和产品项目信息，消费者可在整个消费链条上都享有充分权益保障。在确保信息安全和保护消费者个人隐私的前提下，必要的病历资料部分可通过该平台进行同步上传储存。发生医美纠纷时，平台应积极配合相关部门出具相关资料证明。

此外，经营者要加强自律，消费者要提高医美风险意识，树立正确消费观。

通讯员 徐悦

扬子晚报/紫牛新闻记者 马燕

校对 李海慧