

违规提供医美服务致顾客皮肤受损 应退还服务费用



近年来，一些美容机构“挂羊头卖狗肉”，隐瞒真实信息提供非法医疗美容服务的情况时有发生。近日，浙江省舟山市中级人民法院二审审结的一起案件中，判决美容机构退还服务费用，并对其处以三倍惩罚性赔偿。

基本案情

2023年，深受痘印和痘坑之扰的张女士在电视上和微信朋友圈里看到不少推广某美容机构专治痘痘的广告，于是抱着试一试的心态，在某美容会所体验了相关美容项目。起初，张女士感觉该美容会所的项目效果还算不错，于是先后充值3次共计6万元。在享受了3次商家赠送的“深修复”项目后，张女士的面部皮肤不仅没有改善，反而出现受损的情况。张女士要求该美容会所进行赔偿，美容会所却以“深修复”属于赠送项目为由拒绝。张女士只得向当地卫生健康局投诉。

经当地卫生健康局查明，张女士投诉的“深修复”项目是微创治疗项目，属于医疗美容服务，而该美容会所未取得《医疗机构执业许可证》，其员工“桑老师”也未取得医师资格，属于非法从事医疗美容服务。于是，张女士将该美容会所告上法庭。

张女士诉称，该美容会所发布虚假宣传广告误导消费者，用欺诈手段诱导自己消费，非法开展医疗美容服务使自己面部皮肤受损，要求解除美容服务合同，退还充值的6万元，并按照充值金额三倍赔偿18万元。

该美容会所辩称，他们是用家用仪器为张女士提供的“深修复”项目，而且这项服务是张女士购买其他套餐所赠送的项目，不应该以张女士充值的6万元为基数计算赔偿。美容会所还否认有诱导消费、虚假宣传等欺诈行为。

一审法院审理认为，涉案美容会所顾客档案中登记的“深修复”项目属于微创医疗项目，该美容会所作为经营性美容服务机构，违规提供医疗美容服务，造成张女士面部皮肤受损，需承担相应法律责任。且该美容会所隐瞒自身不具备相应医疗美容资质的事实，并在微信朋友圈对“深修复”项目夸大宣传，误导了消费者，已构成欺诈行为，除退还服务费用外，还应以费用的三倍进行惩罚性赔偿。因此，法院判令该美容会所退还张女士美容服务费3.5万元，并支付赔偿款10.5万元。

在本案中，鉴于该会所具备提供生活美容服务资质，且张女士无法举证证明该会所在提供生活美容服务时存在欺诈行为，故扣除了其用于合法美容消费的费用2.5万元，最终按照张女士实际支付的金额3.5万元计算惩罚性赔偿。

该美容会所不服，提出上诉。舟山市中级人民法院二审维持原判。目前，该案判决已经生效。

法官说法

本案中，该美容会所提供的“深修复”项目名义上为赠送，但实际上并非无偿赠送，其赠送前提是张女士进行充值消费或购买产品。基于虚假宣传和误导，消费者对非法医疗美容服务的性质和价值产生错误认识，为获得赠送的医疗美容项目进行充值消费或购买产品，故消费者的消费行为与赠送项目之间存在密切关联。

此外，从行业治理角度来看，如果认为非法医疗美容项目属于赠送项目而免除或减轻美容机构的法律责任，也不利于美容行业的规范化和消费者合法权益的保护。

爱美之心，人皆有之。为了护肤，不少消费者选择网购进口化妆品，收到货后却发现没有中文标签，商家也无法证明合法来源，消费者是否可以主张十倍赔偿？通过济南市槐荫区人民法院审理的一起信息网络买卖合同纠纷案，了解相关法律问题。

基本案情

2023年9月20日，孙某在甲公司经营的店铺购买了国外某品牌眼霜、洁面膏等化妆品，共计2000元。收到货后，孙某发现网购的化妆品均未贴贴中文标签，无检验合格证明、无有效期、无生产厂家信息，不能证明合法来源，故诉至法院，要求甲公司退还货款2000元，支付十倍货款惩罚性赔偿金2万元。

甲公司辩称，案涉化妆品采购自某品牌线上门店、线下门店及旗舰店，化妆品均有合法来源。

槐荫区人民法院经审理认为，《进出口化妆品检验检疫监督管理办法》第十二条规定，进口化妆品成品的标签标注应当符合我国相关的法律、行政法规及国家技术规范的强制性要求。经现场查看，孙某提交的案涉化妆品均未贴贴中文标签，不符合法律规定，也与线上门店、线下门店及旗舰店渠道购买的化妆品不符。同时，甲公司也未建立并执行进货查验记录制度，不能说明案涉化妆品的合法来源，应当认定案涉化妆品系不符合安全标准的商品。《最高人民法院关于审理食品药品纠纷案件适用法律若干问题的解释》第十七条明确，消费者与化妆品、保健食品等产品的生产者、销售者、广告经营者、广告发布者、推荐者、检验机构等主体之间的纠纷，参照适用本规定。第十五条第一款规定，生产不符合安全标准的食品或者销售明知是不符合安全标准的食品，消费者除要求赔偿损失外，依据食品安全法等法律规定向生产者、销售者主张赔偿金的，人民法院应予支持。上述案涉化妆品价格共计2000元，孙某要求甲公司退款并支付十倍赔偿，符合《中华人民共和国食品安全法》第一百四十八条规定，本院予以支持。

最终，槐荫区人民法院依法判决甲公司退还孙某购买案涉化妆品价款2000元，支付十倍货款惩罚性赔偿金2万元。判决作出后，原告、被告均未提起上诉，该判决现已生效。

法官说法

《中华人民共和国食品安全法》在食品安全领域确立了惩罚性赔偿制度，生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食品安全标准的食品，消费者除要求赔偿损失外，还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金。化妆品参照适用。本案中，甲公司出售的化妆品不仅标签不符合法律规定，也不能说明案涉化妆品的合法来源，系不符合安全标准的商品，故应当承担赔偿责任。

法官提醒，消费者在网购前，应尽可能了解店铺产品的供货渠道及店铺信誉度，向商家详细了解商品的属性、质量、品牌、产地等信息；下单后，也要注意保留购买记录、聊天记录等相关证据材料，如果自身权益受到侵害，应妥善保管好商品，及时依法维权。而作为销售者，应当严格遵守我国法律法规，不制假售假、不知假售假、不出售“三无”产品，诚信经营，以免因小失大。

本版均据《法治日报》

买到来源不明化妆品主张十倍赔偿 法院予以支持

