

涂抹用的胶原蛋白被注射进了脸里

上海二中院：医疗美容机构退一赔三

□ 记者 季张颖 通讯员 叶绵绵

注射的水光针 竟为“涂抹式”

2021年7月8日，张女士到某医疗美容机构就诊，该医疗美容机构医师为她注射了3ml规格的透明质酸和2ml规格胶原蛋白，张女士支付治疗费1580元。同年12月13日，张女士再次到该医疗美容机构就诊，并注射了透明质酸、水光针以及氨甲环酸，共支付治疗费10300元，其中透明质酸3000元、氨甲环酸500元、水光针6800元。

此后，张女士得知她所注射的水光针、透明质酸、胶原蛋白等产品的使用方法应为涂抹使用，性质是化妆品。于是，她向卫健委反映了该医疗美容机构的违规情况。卫健委调查后答复称，张女士所注射的水光针使用方法为涂抹于皮肤上。透明质酸和胶原蛋白均有注册证编号，产品名称均为医用修复敷料。产品说明书中记载使用方法是直接涂抹于清洁后的创面或皮肤。此后，卫健委向该医疗美容机构出具行政处罚决定书，对医疗美容机构处以警告、罚款30000元的行政处罚。

张女士向法院起诉，请求判令医疗美容机构退还其购买透明质酸、胶原蛋白、水光针的价款11380元；并按价款的十倍赔偿113800元。

一审： 医疗美容机构“退一赔三”

一审法院认为，张女士购买的透明质酸、胶原蛋白、水光针均为经过备案的合法产品，故医疗美容机构不存在使用假药的主观故意。但该品牌水光针备案为化妆品，透明质酸、胶原蛋白的使用方法为涂抹使用，医疗美容机构的行为已构成欺诈，故张女士有权根据《中华人民共和国消费者权益保护法》的规定，要求医疗美容

消费者张女士在某医疗美容机构注射了透明质酸、胶原蛋白、水光针等产品。此后得知，这些产品的使用方法为涂抹使用，性质是化妆品。张女士认为，医疗美容机构将化妆品当作药品注射，构成欺诈，由此引发诉讼。正值“3·15”，记者昨天从上海市第二中级人民法院获悉，该院近日审结了这样一起案件，最终判决医疗美容机构承担退一赔三的赔偿责任。

机构退还相应价款，并按价款的三倍进行赔偿。至于医疗美容机构称已受到行政处罚，不影响其向张女士承担民事赔偿责任。

一审法院据此判决，医疗美容机构向张女士退还购买水光针等的价款11380元，并赔偿34140元。

二审： 构成“使用方法”欺诈

一审判决后，双方均向上海二中院提起上诉。

上海二中院认为，本案的争议焦点有两项：一、医疗美容机构是否存在使用假药的行为；二、医疗美容机构在提供医疗美容服务过程中是否存在欺诈行为，可以适用《中华人民共和国消费者权益保护法》的相关规定，退一赔三。

首先，医疗美容机构为张女士注射的产品均为经过备案的合格产品，故不存在使用假药的主观故意。其次，该机构作为专业的医疗美容机构，理应知晓以注射方式使用存在不当，但其未向张女士说明真实情况，导致张女士误认为上述产品可以注射使用。其行为已构成欺诈，一审法院依照消费者权益保护法的相关规定，判令医疗美容机构退一赔三，具有充分的事实和法律依据。

综上，上海二中院判决驳回上诉，维持原判。

【法官提示】

该案审判长王冬寅提醒各位消费者，在选择医疗美容机构、医疗美容产品及方案前需擦亮双眼，结合《医疗美容服务管理办法》相关规定对医疗机构资质、医疗人员资质、产品信息及治疗方案进行审查。

一，查医疗机构资质。美容医疗机构必须经卫生行政部门登记注册并获得《医疗机构执业许可证》后方可开展执业活动。美容医疗机构和医疗美容科室开展医疗美容项目应当由登记机关指定的专业学会核准，并向登记机关备案。

二，查医疗人员资质。负责实施医疗美容项目的主诊医师必须同时具备下列条件：（一）具有执业医师资格，经执业医师注册机关注册；（二）具有从事相关临床学科

工作经历。其中，负责实施美容外科项目的应具有6年以上从事美容外科或整形外科等相关专业临床工作经历；（三）经过医疗美容专业培训或进修并合格，或已从事医疗美容临床工作1年以上；（四）省级人民政府卫生行政部门规定的其他条件。

三，查产品信息及治疗方案。美容医疗机构和医疗美容科室应根据自身条件和能力在卫生行政部门核定的诊疗科目范围内开展医疗服务，未经批准不得擅自扩大诊疗范围。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。

用户状告视频平台自动续费欺诈

法院：自动续费模式下网络服务商具有显著提示义务

□ 记者 陈颖婷

自动续费是现代平台经济中常见的一种经常手段，常见于在线视频、音乐、游戏等平台，消费者在注册或购买服务时，往往需要默认同意自动续费条款，一旦忽略或忘记了取消自动续费，就会自动扣费。而这样“自动续费”已经成为人们频频遭遇的“消费陷阱”。缺乏透明度、难以取消、过度扣费等都是自动续费备受诟病的原因。近日，浦东新区人民法院就审理了一起因为视频网站未成功提醒用户而自动续费引发的纠纷。

视频网站 为用户自动订会员

谢先生于2021年8月订购某平台公司的“某某视频”钻石年度会员时勾选了连续包年选项，次年网站平台根据连续包年协议划扣谢先生账户次年会员费155元，谢先生发现扣款后提出质疑，平台公司表示不同意退费，谢先生为此起诉主张平台公司欺诈，要求平台公司退费155元、赔偿1元资金占用使用费。

经法院查明，在自动续费前10日，平台公司曾通过“某某视频”APP的站内信及谢先生注册手机号码的短信方式向谢先生发送过“近期将自动续费”

的提示，未做故意隐瞒，站内信虽发送成功但谢先生未查看、后台系统显示短信未发送成功且平台公司未做二次发送。此外，查看站内信的消息需用户登录账号、点击到站内信界面、在较多消息中找到特定消息并点开查看。

法院 提醒方式不显著

法院经审理认为：《网络交易监督管理办法》明确规定网络交易经营者采取自动续费等方式提供服务的，应当在自动续费等日期前五日，以显著方式提请消费者注意，由消费者自主选择。提醒方式是否显著应考虑到普通消费者在尽到一般注意义务情况下接收到提醒的高度可能性。根据当庭演示站内信的查看方式及站内信大量广告存在的事实来看，要求消费者作为用户定期去查看站内信已超出普通消费者一般注意义务的界限，故站内信提醒方式难谓显著。平台公司在短信系统明确显示未发送成功的情况下既未二次发送、在谢先生投诉反馈后亦未做及时核实反馈的行为，不符合《网络交易监督管理办法》规定及双方用户协议的约定。平台公司自愿退还谢先生155元后，法院判决支持了谢先生要求平台公司赔偿1元资金占用使用费的诉讼请求。

【法官说法】

近年来社会对网络视频服务的需求逐年升高，视频网站会员制度应运而生。而视频网站的经营者，面对人数庞大的潜在用户，为不断减少揽客成本，推出“连续包X”会员服务，以首期会员费用低于单次会员购买费用等吸引用户购买。

记者了解到，目前，包括视频会员、音乐软件会员、网盘会员、图片软件会员、论坛会员等多种APP均存在“自动续费”扣款功能。近期的调研数据显示，在消费者投诉平台“黑猫投诉”上，以“自动续费”为关键词搜索，显示已经有10多万条投诉记

录。

法官表示，通过价格优势将“自动续费”服务大量推广，达到固定长期用户的商业目的。但网络交易经营者对新商业模式的探索，不能忽视对消费者知情权、自由选择权的保护。因此，本案结合《网络交易监督管理办法》的规定，明确网络交易经营者对自动续费的“显著提示”所需达到的司法标准，引导网络交易经营者更进一步保障消费者知情权、自由选择权，本案的处理结果向网络服务经营者在电子格式合同预先拟定、自动续费商业模式持续开展方面提出了规范化经营的警示。