

爱美之心，人皆有之。美容之风盛行，但也引发了诸多纠纷。而在医美消费者维权的过程中，举证并非易事。上海各级基层司法部门秉持公正、高效、专业的原则，为医美争议提供调解平台、搭建沟通桥梁，加强沟通、增进理解，共同营造一个和谐、稳定的医美环境。

□ 记者 章炜

“80后”龚女士2021年开始接受双眼皮修复手术，几次手术后，还是觉得形象不佳，精神上也承受了巨大压力，甚至没办法继续工作。面对这一复杂的医疗纠纷，龚女士选择向闵行法院提起诉讼。然而，考虑到诉讼耗时长、程序复杂，龚女士希望通过人民调解的方式解决争议。闵行区医调委接到龚女士咨询后，首先进行有效倾听，了解原委。

术后患有暴露性角膜炎

2021年12月，龚女士因“全切重睑+下睑下至术后双眼形态不佳五年余”而至上海市长宁区的一家医疗美容机构美容外科就诊，当日在局麻下行重睑修整术+眼睑脂肪填充术(上睑)(双)，医疗费共计5.5万元。6日后复诊，在该院行重睑修复术后调整(双)。

因重睑术后形态欠佳，2023年6月，龚女士又到属于同一家集团的闵行区医疗美容机构就诊，并于当日在局麻下行重睑修整术+眼睑脂肪填充术(上睑)(双)。然而，几次手术后，龚女士出现不良症状及形态不佳，龚女士自觉眼部不适、重睑处遗留疤痕、左眼闭合不全、重睑弧度不规则、睑缘不对称、眼周凹凸不平。经数月恢复，症状并未得到任何改善。由于龚女士常年居住生活在加拿大，2024年，加拿大医院确诊上述症状并检查确认龚女士患有暴露性角膜炎和干眼症。

龚女士认为，三次手术分别在两家医美机构进行，三次手术均未妥善操作导致手术失败，严重影响了生活质量，这些都是因为两家医美机构未尽到诊疗义务所造成的。此外，给龚女士提供服务的是同一批工作人员，两家医美机构明显存在关联关系。因此，龚女士认为两家医美机构应当对她的损失承担连带赔偿责任，要求退还已支付的医疗费55000元，并赔偿后续治疗费。

医疗美容机构认为，龚女士反映的情况属于术后正常现象，需经3-6月恢复，且龚女士目前眼部形态较术前是有改善的，只是未达到龚女士心理预期的理想效果。建议龚女士撤诉后再进行协商。另外，美容机构表示，龚女士不撤诉，就不接受调解。

两家机构相互推诿

在调解初期，龚女士不愿意先行撤诉，怕影响时效，希望能与两家医美机构初步达成一致意见后再撤诉。调解员表示，如果龚女士希望通过人民调解快速解决争议，就

二次双眼皮手术后 她不愿意出门见人 医调委介入，双方达成调解

须先撤诉，后期如调解不成，仍可以再次向人民法院提起诉讼。

两家医美机构相互推诿，都不愿意进行退款或赔偿。经深入了解得知，两家医疗机构虽不在同一个区，却同属于一家集团公司，有着密切关系。由于龚女士长期居住在加拿大，调解员只能通过微信联系。经过多次线上细致沟通，耐心引导，龚女士终于打开心房，向调解员倾吐心中的苦水，诉说其不仅眼部形象受到损害，精神上也承受了巨大压力，不愿意出门见人，也没办法继续工作，母亲也因此忧心不已。

调解员对龚女士遭受到身体、心理伤害表示理解，并引导她认识到调解的本质是一个相互协商、互相谅解的过程。最终，龚女士同意撤诉，正式申请人民调解。在掌握了龚女士的诉求后，调解员与两家医美机构进行面对面沟通，转达龚女士的想法与新的诉求，并提出了可行性方案。

双方最终达成了调解协议，龚女士及母亲积极配合医调委的工作，并亲笔写了委托书托朋友带回国内，由母亲作为委托代理人来签订调解协议。考虑到龚女士母亲年岁已高，且从外省市特意坐高铁赶来签协议，医调委事先做好了充分的准备工作，仅用一个小时时间完成了协议签订及司法确认工作。医患双方最终签订协议书，长宁医疗美容机构于2025年1月10日前一次性退还龚女士医疗费5万元，如该医疗美容机构未能按时履行，则由闵行医疗美容机构承担连带付款责任。2025年1月7日，龚女士收到款项后第一时间通过微信告知调解员，并感谢调解员的帮助。

王女士到无资质的医美机构接受汗管瘤去除服务，因对手术效果不满意要求赔偿，双方对于赔偿金额争执不下，矛盾逐渐升级……日前，虹口区广中路街道司法所通过“三所联动”机制，成功化解了两起涉医美纠纷。

症状复发索赔2万元 贪便宜在小店做医美 司法所借助『三所联动』机制化解纠纷

寻求理性和解之道

王女士自2021年起在赵女士自营的美容院接受汗管瘤去除服务，对方承诺不留疤痕。然而，到了2024年，王女士发现症状复发，多次联系赵女士无果，且留下了疤痕，引发了消费纠纷。同年10月底，双方自愿来到派出所申请调解。此次调解由广中路街道调解员、广中路派出所民警及龙光律师事务所律师共同参与。

王女士表示，对赵女士彻底失去了信任，因而提出了包括医疗费、误工费、精神损失费在内共计5万元的赔偿诉求。而赵女士则认为，自己当初是看在朋友情分上提供服务，且仅收取了3000元美容费用，所以只愿意赔偿3000元。

调解员分析，这起纠纷中，双方均存在过错。王女士因贪图便宜而选择在赵女士的美容院消费；赵女士在服务过程中没有告知王女士正确的护理方法。调解员深刻洞察到双方问题所在，指出各退一步、

合理解决赔偿问题才是当务之急。

律师也从专业角度分析了若双方调解不成而选择诉讼途径将会面临的难题。一方面，从案件受理、诉前调解、审理到可能的上诉程序，整个流程会持续数月甚至数年，这对于迫切希望解决问题的双方而言，无疑是一场时间与精力的消耗战。另一方面，法院审理医美纠纷案件时，会严格依据当事人提交的证据判定事实，这就要求双方耗费大量时间和精力去收集诸如详细医疗记录等充足证据，而且最终的诉讼结果对双方都存在不确定性和风险。

在“三所联动”的努力下，双方达成共识，赵女士同意于支付王女士一次性补偿款15000元(已达成支付)，双方就此事再无争议。

美容与劳动争议交织

无独有偶，广中路街道司法所还接到过一起美甲店员工与店方之间的涉美容及劳动关系纠纷。

员工小美在美甲店工作九个月，期间注射了店内客户使用过的水光针后皮肤严重过敏，花费约3000元医药费且病情反复，并仍在治疗，因此要求美甲店承担后续费用。同时，因未签订书面劳动合同，小美向仲裁机构提起劳动仲裁并索要工资，调解当日提出6万元的索赔方案。

美甲店老板表示，一直按时支付小美工资，甚至在其未达业绩标准时也未扣除，若小美以未签劳动合同索求双倍工资，应扣除多发部分。老板称虽无劳动合同，但签过承诺书，不认为是未签合同状态。老板自认为在生活和工作上对小美关怀备至，同吃同住如同姐妹，在小美过敏时及时拿出1000元就医，还允许其随时请假休息。

在双方不断沟通和“三所联动”的调解下，两人在赔偿金额上的差距逐渐缩小，并最终达成了共识。历经一个小时，双方调解成功，老板当场转账3万元，员工小美也承诺撤销劳动仲裁申请。

【案例点评】

为吸引消费者，部分医美机构会进行一些虚假宣传，消费者往往无法准确评估医美项目的风险和效果，因此被误导。一些机构的宣传内容往往以口头形式为主，对于协议免责条款中的风险，机构方又往往未履行告知义务。一旦双方出现医美纠纷，消费者经常难以举证。当纠纷发生时，双方应优先考虑通过调解等和平协商的方式解决问题，而非轻易选择耗时费力且结果难测的诉讼途径，这样才能更好地维护自身权益，也有利于社会关系的和谐稳定。广大消费者在选择医美服务时，务必选择正规的医疗机构和有资质的医生，进行详细充分的术前术后沟通，避免陷入类似困境。