

LAW

消费者权益法律保护专辑

主 编：赵汝琨

本册执行主编：陈 坚

法律帮助一点通

——美容与化妆品



免费法律咨询热线电话：010-58650228（北京九洲律师事务所）

中国检察出版社

DPro.4
9

法律帮助一点通

——美容与化妆品

主编 赵汝琨 本册执行主编 陈 坚

中国检察出版社

图书在版编目(CIP)数据

美容与化妆品/陈坚主编. —北京:中国检察出版社, 2005. 1
(法律帮助一点通)

ISBN 7-80185-367-9

I. 美… II. 陈… III. ①美容-民事纠纷-处理-中国
②化妆品-民事纠纷-处理-中国 IV. D922.165

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 140063 号

法律帮助一点通——美容与化妆品

主编 赵汝琨 本册执行主编 陈 坚

出版发行: 中国检察出版社

社 址: 北京市石景山区鲁谷西路 5 号 (100040)

网 址: 中国检察出版社 (www.zgjccbs.com)

电子邮箱: zgjcbs@vip.sina.com

电 话: (010)68630384(编辑) 68650015(发行) 68650029(邮购)

经 销: 新华书店

印 刷: 保定市印刷厂

开 本: 850mm × 1168mm 32 开

印 张: 6.25 印张

字 数: 138 千字

版 次: 2005 年 1 月第一版 2005 年 1 月第一次印刷

书 号: ISBN 7-80185-367-9/D·1346

定 价: 12.00 元

检察版图书, 版权所有, 侵权必究
如遇图书印装质量问题本社负责调换

目 录

一、美容与美容纠纷	1
1. 什么是美容？消费者应了解的相关法律法规 有哪些？	1
2. 什么是医疗美容纠纷？发生了医疗美容纠纷 如何维权？	2
3. 产生美容纠纷的法律行为有哪些？	4
4. 怎样认定医疗美容纠纷？	5
5. 对于不同的美容纠纷，应当如何处理？	6
6. 进行医疗美容手术前，消费者应尽量了解哪 些常见法律问题？	7
7. 医疗美容有哪些常见“陷阱”？	9
8. 美容院是否属于医疗机构？如何区分各种形 式美容的性质？	11
9. 是不是医学美容手术都要“开刀”？	13
10. 如何理解接受美容者的手术前知情同意权？	14
11. 美容受害者如何选择有利于自己的诉讼请求？	15
12. 因美容整形引发的纠纷可否适用《消费者权 益保护法》？	18



13. 美发消费之前应当注意哪些问题? 19
14. 发生美发纠纷, 消费者应当注意什么? 20
15. 进行“美甲”的消费者要注意什么? 21
16. 进行“接发”的消费者应当注意什么? 22
17. 进行穿耳的消费者需要注意什么? 23
18. 进行“换肤术”的消费者应注意哪些事项? 23
19. 进行“嫁接睫毛”的消费者应注意哪些事项? ... 24
20. 医疗美容的执业人员应具备什么资格? 25
21. 如何申请设立医疗美容机构? 26
22. 如何识别整形美容机构中的骗局? 27
23. 美容医疗机构有哪些执业规则? 30
24. 美容广告有哪些常见“陷阱”? 31
25. 常见的因美容导致的损害有哪些? 32
26. 国家对美容机构的美容服务项目有限制吗? 34
27. 法律对生活美容机构的经营标准有什么基本
规定? 36
28. 法律对医疗美容机构的经营标准有什么基本
规定? 36
29. 签订生活美容合同应当注意哪些问题? 43
30. 美容美发能否开发票? 消费者如何注意发票
问题? 44
31. 如何看待美容行业的“明码标价”问题? 45

二、化妆品与化妆品纠纷 46

1. 什么叫化妆品? 化妆品可以分为哪几类? 46
2. 化妆品有什么样的作用? 46



3. 不合格化妆品会给人体造成哪些损害?	47
4. 消费者在选购和使用化妆品时应注意哪些事项?	49
5. 我国化妆品卫生的管理机构有哪些?	52
6. 对特殊用途的化妆品, 有哪些特殊的批准要求?	53
7. 什么样的化妆品不得销售?	55
8. 化妆品的广告宣传应当符合哪些要求?	56
9. 国家对进口化妆品有何特殊规定?	57
10. 《化妆品生产企业卫生规范》对化妆品生产企业有何卫生要求?	57
11. 使用“脱皮祛斑”类化妆品的消费者要注意什么?	61
12. 在美容机构内购买或使用化妆品, 消费者需要注意什么?	62
13. 无许可证从事化妆品生产的企业应承担什么样的行政责任?	64
14. 我国对生产、销售不符合卫生标准的化妆品的行为是如何处罚的?	65
三、美容与化妆品纠纷的责任承担与赔偿	68
1. 误导消费者接受手术造成不良后果, 应承担何种责任?	68
2. 隆胸未达到预期效果, 医院应否承担赔偿责任?	72
3. 增高手术造成损害, 医院应当承担何种责任?	74



4. 虽尽告知义务术后仍出现损害, 美容机构是
否应赔偿? 78
5. 美容纠纷中有过错的美容机构应承担什么责
任? 80
6. 美容纠纷中同时发生违约和侵权责任时, 应
当如何处理? 82
7. 没有合法资格而提供美容服务, 是否构成欺
诈? 能否要求双倍赔偿? 83
8. 美容纠纷中消费者要求双倍赔偿时应注意什
么问题? 85
9. 美容手术失误造成容貌受损, 应当承担什么
责任? 87
10. 美容纠纷中受害方是否可以请求精神损害赔
偿? 90
11. 美容中心“概不退费”的规定是否有效? 94
12. 无资质而从事美容且未尽告知义务的, 应当
承担什么责任? 95
13. 由整形美容手术造成容貌受损是否属于医疗
事故? 98
14. 整形美容导致死亡, 美容机构该如何赔偿? 100
15. 美容损害赔偿诉讼中, 消费者需要注意哪些
问题? 103
16. 美容院员工美容失误应由业主承担责任吗? 105
17. 美容导致皮肤过敏, 美容院应当承担什么责
任? 106
18. 减肥达不到承诺标准, 消费者能否获赔? 107



19. 染发不当导致脱发, 美发室应否承担责任?	109
20. 预交美容费, 不想继续消费了怎么办?	111
21. 在美容院办卡消费需要注意哪些事项?	112
22. 遇到“免费美容”陷阱, 消费者如何应对?	113
23. 消费者因免费的美容服务受损, 能否要求赔偿?	114
24. 购买化妆品如何保存证据?	115
25. 医疗美容事故可以进行医疗事故鉴定吗?	116
26. 美容整形失误是否一定构成医疗事故?	117
27. 如何进行医疗事故技术鉴定?	118
28. 发生美容医疗事故, 如何赔偿?	119
29. 在专卖店买的化妆品造成损害能找厂家赔偿吗?	121
30. 化妆品上有警示声明, 商家还要承担责任吗?	123
31. 美容纠纷的消费者是否可以向消费者协会投诉?	125
32. 知情权受到侵害, 消费者应该怎么办?	126
33. 无行医资格从事医疗美容发生事故是否应承担刑事责任?	126

附 录

中华人民共和国消费者权益保护法	128
医疗美容服务管理办法	140
医疗事故技术鉴定暂行办法	146
化妆品卫生监督条例	157



化妆品卫生监督条例实施细则	164
化妆品广告管理办法	183
美容美发业管理暂行办法	186

美容与美容纠纷

1 什么是美容？消费者应了解的相关法律法规有哪些？

商务部《美容美发业管理暂行办法》规定，美容是指运用手法技术、器械设备并借助化妆、美容护肤等产品，为消费者提供人体表面无创伤性、非侵入性的皮肤清洁、皮肤保养、化妆修饰等服务的经营性行为。这里的美容，不同于《医疗美容服务管理办法》中的医疗美容，其指的是一般生活美容。而所谓医疗美容，是指运用手术、药物、医疗器械以及其他具有创伤性或者侵入性的医学技术方法对人的容貌和人体各部位形态进行的修复与再塑。可见，医疗美容与生活美容是完全不同的两个概念。广义上的美容包括医疗美容与生活美容，而生活美容又包括美发、化妆等等小类别。美发是指运用手法技艺、器械设备并借助洗发、护发、染发、烫发等产品，为消费者提供发型设计、修剪造型、发质养护等服务的经营性行为。

对于如此广泛意义上的美容，消费者应当尽量了解的法律法规包括：



- (1) 《美容美发业管理暂行办法》;
- (2) 《医疗美容服务管理办法》;
- (3) 《医疗事故处理条例》;
- (4) 《医疗事故技术鉴定暂行办法》;
- (5) 《化妆品卫生监督条例》;
- (6) 《化妆品卫生监督条例实施细则》;
- (7) 《化妆品广告管理办法》等。

一旦发生纠纷,与消费者维权相关的法律法规包括:

- (1) 《中华人民共和国民事诉讼法》;
- (2) 最高人民法院《关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉若干问题的意见》;
- (3) 最高人民法院《关于民事诉讼证据的若干规定》;
- (4) 最高人民法院《关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》;
- (5) 最高人民法院《关于确定民事侵权精神损害赔偿责任若干问题的解释》;
- (6) 《中华人民共和国仲裁法》等。

2 什么是医疗美容纠纷?发生了医疗美容纠纷如何维权?

2004年1月,杨女士通过报上刊登的整容美容广告找到某医院。她得到接待医生李某的口头承诺后,于2004年7月15日在医院的整形美容门诊做了腹部等四个部位的祛脂手术。手术后,杨女士脐部轮廓瘪陷、四周不平,不堪入目。同一天她在该医院做的双眼皮手术也很不理想。杨女士为此将该医院告上法庭,请求法院判令其返还手术费5500元,并赔偿继续



治疗费1万元、以及误工费、营养费、交通费等，以及精神抚慰金1万元。在审理过程中，经法院主持调解，原、被告双方自愿达成协议：某医院于调解书签收后3日内一次性赔偿杨女士经济损失7500元，杨女士不再就此事要求其他费用。

医疗美容纠纷，是指消费者到医疗美容机构进行美容时，由于医疗美容机构不适当履行相关约定或其他原因造成消费者财产或人身受到损害而产生的纠纷。医疗美容纠纷产生的原因主要有：手术者术前不征求美容者的意见，按照自己的审美主观决定手术方式，导致美容者不能接受手术效果。技术上不能胜任导致手术失败，造成美容者容貌毁损。手术失误造成美容者术后出现不应有的解剖缺损或生理功能障碍，或误伤血管，造成美容者大出血死亡。手术中由于用药不当或麻醉失误，造成美容者过敏性休克或其他严重后果的。手术所用填充材料选择失误，使美容者的身体健康受到严重伤害。术前消毒不严格，或术中未能严格实行无菌操作，造成创口感染留下疤痕，影响术后效果。术后管理不善，造成美容者伤口渗血感染，并导致严重不良后果。因用药不当造成美容后皮肤出现水泡、斑疹，或有明显色素沉着。医院或美容机构以营利为目的，极力鼓动美容者做某项美容手术，并以虚假广告骗取他们的信任，而术后效果不理想。医生为了获得额外的经济收入，极力向美容者推销进口美容药物或其他种类的化妆品，给其造成不必要的经济损失。

当然，医疗美容毕竟是外科手术，存在风险。因此，在做手术前，消费者应对该领域常见的法律问题有所了解，慎重行事。而在纠纷发生后，受害者应尽快去做伤害鉴定。其意义在于：第一，分清责任，确定伤害是否为侵权人行为所致；第



二，为合理确定赔偿数额和治疗方法提供依据。鉴定之后，明确受害人的损伤程度，既便于确定合理的治疗方案，也有利于加害人承认错误，尽快了结赔偿纠纷。

此外，受害者还可以向当地卫生主管部门投诉。有关部门会根据纠纷的性质进行调查、取证、组织医疗事故专业委员会或法医鉴定。一旦鉴定结果出来，就会依法公正判决。试图通过私下交易了结纠纷的，可能会遗留后患。

③ 产生美容纠纷的法律行为有哪些？

美容纠纷产生后，首先需要分析它是属于哪一种法律行为的美容纠纷。因为不同法律行为的美容纠纷，能导致不同的法律处理结果：

(1) 由违约行为而产生的美容法律纠纷及承担的责任。美容服务是一种合同法律关系，是一种服务合同。所谓服务合同是指双方当事人约定，一方依对方要求完成一定服务行为或客观特定的服务活动，另一方须支付服务报酬的一类合同。在美容服务当中，如果美容机构的行为不是按照约定所进行的，就是一种违约行为。因违约而产生的美容纠纷，消费者可以要求返还医疗费用，并赔偿损失。这种情况下消费者很难要求精神损失的赔偿。

(2) 因侵权行为而产生的美容纠纷及承担的责任。这是指美容机构在提供美容时，由于其过失行为，导致了公民的生命健康权受到一般伤害（所谓的一般伤害是指，经过治疗，可以恢复健康，并未造成残废的人身损伤）。因侵权而产生美容纠纷只有在符合一定的构成要件的情况下，才能在受害人和美容机构之间产生一种损害赔偿的债权债务关系：



第一，要有损害事实。是指因提供美容服务一方的行为使接受服务的一方受到法律保护的权利和利益遭受某种不利的影响。这种损害包括三种：其一，财产损害，即由于美容损害使接受者遭受财产损失；其二，人身损害，即由于美容使身体的内外有形组织和各种器官的生理机能遭受破坏；其三，精神损害，是指给受害人造成精神上的痛苦。

第二，要有过错。在美容纠纷中的过错主要是过失行为，一般不会有故意的性质。过失是指行为人对自己行为的结果，应当预见而没有预见到，或虽然预见到却轻信能够避免。

第三，损害事实与侵权人的过错有因果关系，消费者的损害是因对方在美容服务中的过错行为导致的。

最后，因侵权而产生的美容纠纷赔偿，基本上可以包括医疗费、住院费、误工损失费及精神损失费。

4 怎样认定医疗美容纠纷？

医疗美容纠纷的认定一直是一个有分歧意见且值得深入探讨的问题。鉴于目前的国情现状，可从以下几个方面进行审查：第一，动手术的工作人员是否有行医许可证。如属非法行医，对所造成的损害结果，依据《民法通则》，应承担民事赔偿责任。第二，有无较完善、详细的术前、术后检查、治疗的病历记载等。第三，美容手术本身质量评价，如有无明显的诊疗不当或违反医学基本理论等方面。第四，对美容术后的评价。对此自前尚无可参照的评判标准，可依据医学美学的基本要求、基本理论、术者与患者的术前协议等方面进行评价，其中要特别注意术前应照相，以与术后的效果进行比较。第五，分析美容手术的后果与其诊疗不当是否存在因果关系。第六，



有无美容药品、用品的质量问题。第七，是否存在美容手术的虚假宣传。第八，是否存在其他欺骗顾客的行为。

例如，20岁的女大学生黄某因两个下门牙间隙太大影响美观，于是到学校所在城市的一家知名美容院要求烤瓷修复。不料修完后黄某的牙冠变宽变短，形态不自然，牙髓失活变麻木。且黄某对形态也不满意，修复失败。黄某要求赔偿，被美容院拒绝了。最后黄某将美容院起诉到当地人民法院。

本案中，如果美容工作人员先考虑正畸矫治前牙间隙的关闭，将间隙留在后牙之间，使前牙保持天然排列自然形状而对后牙进行固定修复，会更自然完美。而且这种美容毕竟与治疗所动手术相似，手术前，必须有严格的全面诊断和综合分析，以确保在产生的不可逆性改变发生前获取重要信息。但是美容工作人员恰恰对这些方面没引起注意，而给黄某造成了伤害，因此应承担赔偿责任。

5 对于不同的美容纠纷，应当如何处理？

首先，对于医疗美容，由于卫生部颁布的《医疗美容服务管理办法》、《执业医师法》、《医疗机构管理条例》，明确规定了美容医院、医疗美容门诊部、医疗美容诊所的执业标准。因此在卫生行政部门批准持有营业执照的美容机构手术后发生的美容纠纷应由卫生行政部门负责处理。解决手术纠纷的方法是向当地的卫生主管部门投诉，有关部门会根据纠纷的性质进行调查、取证、组织医疗事故专业委员会鉴定，出具的鉴定结果是有法律效力的。即使诉诸法院，一般也要经过医疗事故鉴定或者法医鉴定。

而一些美容院、美发厅、发廊是由工商行政部门批准发放



营业执照的。如果这些从事生活美容的单位擅自扩大营业范围，实施医疗美容项目，出现纠纷，卫生行政部门不会受理。但是消费者可首先向工商行政部门反映问题，再联合卫生行政部门共同处理。

纠纷发生后，如果消费者受到了人身伤害，就应尽快去做伤害鉴定，以便尽早地分清责任，确定伤害行为是否为侵权人行为所致，同时也能因此合理确定赔偿数额和治疗方法。因为鉴定之后明确了受害人的损伤程度，既可以确定合理的治疗方案，也为进行诉讼赔偿提供确实有效的证据。当然，不论是否受到人身损害，消费者都可以向相关部门投诉，或者与对方达成协议申请仲裁，以及向法院起诉，这些都是消费者维护权利的主要途径。

6 进行医疗美容手术前，消费者应尽量了解哪些常见法律问题？

消费者在进行医疗美容手术前，应该做好以下几点准备工作：

(1) 留意医师的专业资格证书。接受整形外科手术前，除了留意医师诊所之招牌，更要注意医师到底是否曾接受完整的外科及整形外科训练。一般情况下，合格的医师会主动出示证明其专业资格的相关文件，但是也千万不要被一些看上去十分不得了的头衔唬住。如果在诊所内未见到相关证书，一定要仔细问清楚医师的医学背景。

(2) 术前照相。对任何美容整形手术都要进行符合医学摄影要求的局部照相，一是作为院方资料保存，以便手术前后对比，供科学研究用；二是作为法律资料保存，一旦出现医疗



纠纷可作为证据出示。

(3) 保存每次的就医资料。当消费者决定进行美容手术后，一定要留下每次的就医资料，例如收据、挂号单、书面就医记录等。这也是万一纠纷发生时，当事人可以进行申诉、维护个人权益的基本证明。就诊的病历记录也是很重要的证据，消费者若担心自己的病历被篡改，可以直接提起诉讼，由法院出面调走病历。

(4) 消费过程中要主动审查美容机构提供的产品材料，对不合格的产品坚决抵制。

(5) 签订手术协议书。内容包括手术方式、过程、术中可能出现的情况、术后短期反应或可能出现的并发症等，青少年或较大的手术尚需家属签字。手术协议书是双方之间取得共识所形成的一种书面文件，以便术后一旦出现医疗纠纷时，作为处理纠纷的法律文件依据。签订手术协议书既显示出手术的严肃性，同时也对美容者提供了法律保障。

(6) 不要对“美容手术”的效果期望过高。大多数整容外科手术还是能够改善人们的形象，增强人们的自信心的。但是，手术的最后结果通常会离人们的预期心理有一定差距的，而且手术显效需要一个过程，并非能“立竿见影”。一般情况下，数周后，接受手术者的自我感觉才会好一些；数月后，其形象才会有明显改观。

(7) 对手术后可能的后遗症和并发症要有心理准备。“美容手术”也有可能出现失血过多、感染、手术后留下刀痕和疤痕等现象。例如，有的吸烟者如果不戒烟，接受手术后伤口愈合期间容易长出疮痂斑点。