

揭秘医美“连环套”：

机构联合“美托”精准围猎消费者

在医美行业，一些医美机构联合“美托”为消费者设下种种套路。医美机构预先在生活美容院安排销售人员,即“美托”,与美容院工作人员、医美咨询师等配合，按照事先编排的“剧本”“话术”，精准“围猎”目标顾客。更有甚者，通过一些网贷产品提供高利贷服务，让陷入美容贷的年轻消费者苦不堪言。

中青报·中青网见习记者 刘胤衡
实习生 罗玉婷 记者 黄 冲

“他们用优惠当诱饵，用姐妹情谊当说辞，以此‘绑架’你，还声称‘为了青春投资’。”谈起此前自己的医美经历，上海白领辛明南仍心绪难平。

她原本只想在一家生活美容院做一次简单的皮肤清洁护理，却在所谓“姐妹”的热情推销下，遭遇该医疗美容机构设下的“引流-转化-收割”连环套。

在这些套路中，医美机构预先在生活美容院安排销售人员，即“美托”，与美容院工作人员、医美咨询师等配合，按照事先编排的“剧本”“话术”，精准“围猎”目标顾客。更有甚者，通过一些网贷产品提供高利贷服务，让陷入美容贷的年轻消费者苦不堪言。近日，中青报·中青网记者对此展开调查。

编排剧本诱导“自家姐妹”

今年2月初，中青报·中青网记者以求职者身份，应聘医美机构销售人员岗位。

“你的工作主要是卖卡，我们机构不愁没客源。”自称上海某医美机构运营院长的白先生表示，他们与上海多家生活美容院都有合作，销售人员需要与店内工作人员配合，劝说客户购买该医美机构低价的医美项目体验卡，以此引流，再邀请客户到店消费更多高价项目，“店里很多销售靠销售提成，月入3万元-5万元”。

辛明南就遭遇了这样的套路。2023年8月，她在某生活美容院办了一张4000元的“焕肤套餐卡”，工作人员承诺，“脸上有什么问题，像长痘了都能来做，不限次数，效果保终生”。她没想到，这一次尝试险些让自己陷入更大的陷阱。

2024年年底，辛明南再次来到生活美容院，美容院技工为她进行美容项目操作时，一位自称技工“干女儿”的女士出现了。“她先是跟我聊天，拉近关系，接着说我脸上痘痘、痘印比较多，并展示自己祛痘前后的对比照片。”

这位“干女儿”声称，她在上海浦东某医美机构做了超光子嫩肤和水光针项目，皮肤得到极大改善。正在为辛明南做项目的技工马上说自己也想改善皮肤，邀请她一同前往。

这时，“干女儿”帮腔道，因为大家比较熟悉，如果两人一起去这家医美机构，能以一人1500元的“内部价”做项目，“都是自家姐妹，‘情谊价’”。

辛明南颇为心动，于是和技工约好

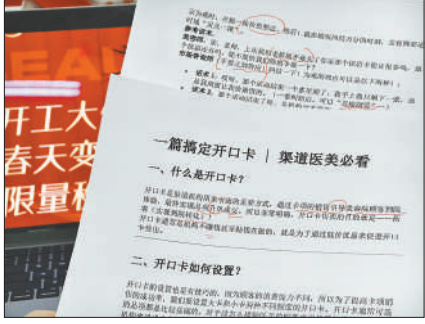


视觉中国供图



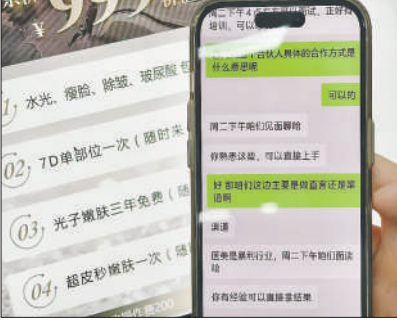
某医美机构销售的低价引流项目。

刘胤衡/摄



某医美机构内部培训资料。

刘胤衡/摄



某医美机构邀请应聘者进行销售人员面试。

刘胤衡/摄

时间，一同前往该医美机构。可到了之后，她发现该机构主营隆胸项目，两人在接待室等了快一个小时，才被叫去面诊。

面诊时，辛明南目标明确，说只想做之前说好的两个项目，同行的技工却一再说想看看自己“下颌线能不能提升”，还说“鼻子也想微调”。

面诊医师表示，技工做完全套项目至少要花费6万元，辛明南可以做一个5万元的眼综合项目，“两人拼团能拿到内部价，一个人花4万元就能做全套了”。

这位技工求辛明南拼单，面诊医师立即把POS机摆上桌面，劝说道，“青春总要投资，现在不做以后会后悔，实在钱不够，还能分期付款”。

辛明南明确拒绝。几个人在接待室僵持了40分钟后，辛明南还是坚持只做1500元的超光子嫩肤和水光针项目。就在她开始打水光针时，技工突然称自己有急事，没做任何项目就走了。她这时才感到，自己遭遇了“美托”，“她们像编好了剧本，一起让我入套”。

遭遇相似套路的还有重庆白领宛豆（化名）。她的母亲今年55岁，是家附近一个生活美容院的长期顾客。她母亲想割眼袋、去皱纹，因价格太贵一直没去做。

一次在美容院洗脸时，她听到其他顾客提起某医美机构整形效果好，“连美容院的店长都想去，还说两人一起去可以有折扣，我妈就跟着去了”。

宛豆母亲和该店长一起到了医美机

构，看到销售人员展示的顾客前后对比照片，十分心动。但一听说割眼袋、去皱纹两个项目加起来要3万多元，有些犹豫。这时，店长暗示宛豆母亲，她要是不做，两人都没法享受折扣，“我也想和你拼单做项目呢，好姐姐”。

一番讨价还价后，机构销售人员称可以打折至两万多。宛豆母亲觉得这个价格“捡到了便宜”，就在机构签下合同，接受了手术。

割眼袋差点背上高利贷

母亲真的捡到便宜了吗？宛豆咨询了在某医美机构工作的朋友，被告知“价格偏高”。让她感到奇怪的是，母亲签的医疗服务合同落款机构并非实际进行手术的美容院。

某医美业内人士透露，宛豆母亲去的这类医美机构在行业内被称为“渠道医院”，其大量客户来自生活美容院等渠道的转包介绍，这些渠道能从医美机构处获得相当于成交价格30%-80%的提成返点。

记者向广东深圳一家医美机构销售人员询问如何成为机构的销售渠道，对方发来一张“医美福利卡”海报，介绍道：“这张卡包含3年内无限次的水光、瘦脸、除皱、玻尿酸等项目，只要999元，卖得特别好，每卖出一张卡提成500元。”

在对方一个有400多人的群聊中，记者看到，群内会发布最新的优惠活动和相关话术培训资料。该机构为群聊编了号，在“63群”内，不少用户名称标有“美容院”“养生减肥馆”等字样。

该销售人员表示，只要能售出项目，提成比例高达50%，“比如你推荐一个客户到医院做鼻子，花费5万元，你能直接拿到2.5万元提成，客户出院后就给你结算”。

“为了割眼袋，母亲差点背上高利贷。”宛豆说，母亲在签订医美合同时，因身上现金不足，用花呗支付了1万元。医美机构人员随后表示，剩下的1万元可以让现场办的“银行工作人员”帮忙办理分期付款。

宛豆母亲信以为真，提供了自己的银行卡信息。对方直接用她的手机操作，进行了人脸认证，并告知了分期利息、期数及提前还款手续费等信息，随后让她签署了手术确认书和医美风险告知书。

2021年6月，中国互联网金融协会发文倡议规范医疗美容相关金融产品和金融服务，要求金融机构不与任何不法医疗美容机构开展合作，不向任何不法医疗美容机构客户提供金融产品和服务。

宛豆发现，母亲申请的不是银行贷款，而是一个叫“丽人购”的网络贷款产品。她讲述道：“当时我妈觉得28%的年化利率很高，但想着提前还款手续费

不多，还是签了。”

《中华人民共和国民法典》规定，禁止高利放贷，借款的利率不得违反国家有关规定。《最高人民法院关于审理民间借贷案件适用法律若干问题的规定》明确提出，出借人请求借款人按照合同约定利率支付利息的，人民法院应予支持，但是双方约定的利率超过合同成立时一年期贷款市场报价利率四倍的除外。

宛豆和母亲随后找到医美机构销售人员，明确表示：“28%的贷款利率超出国家规定，我们不会付钱。”在她们的坚持要求下，销售人员取消了贷款，也没有要求她们支付尚未结清的1万元。

宛豆分析说，这家美容院自拟操作不正规，怕被投诉，可见类似情况不止一次发生。

不多，还是签了。”

《中华人民共和国民法典》规定，禁止高利放贷，借款的利率不得违反国家有关规定。《最高人民法院关于审理民间借贷案件适用法律若干问题的规定》明确提出，出借人请求借款人按照合同约定利率支付利息的，人民法院应予支持，但是双方约定的利率超过合同成立时一年期贷款市场报价利率四倍的除外。

宛豆和母亲随后找到医美机构销售人员，明确表示：“28%的贷款利率超出国家规定，我们不会付钱。”在她们的坚持要求下，销售人员取消了贷款，也没有要求她们支付尚未结清的1万元。

宛豆分析说，这家美容院自拟操作不正规，怕被投诉，可见类似情况不止一次发生。

医美“连环套”仍在上演

辛明南回忆，被困在浦东那家医美机构接待室的40分钟里，医美机构的工作人员使出浑身解数，各种套路令人防不胜防，目的就是让人在冲动之下签下合同、掏钱消费。

“销售人员先是用激将法，说‘你看看别人都在变美，你还不动’之类的话；接着又说‘很多人都选了这个项目，效果特别好’，让人感觉好像大家都在变美，自己不做项目就落伍了。”她说。

2月中旬，记者拿到一份深圳某医美机构的“内部培训资料”。资料中，除了一些医美项目的基础知识，重点内容是教销售人员如何推广营销、拓展客户以及配合医美机构完成交易。比如，销售人员可以对外宣称在自家医美机构做了某个医美项目，效果显著，发朋友圈向大家推荐，这样一来，会吸引很多人主动询问相关情况。

资料强调，要积极邀请客户上门咨询，因为大型医美项目在微信等线上平台的成交率相对较低，必须面对面沟通，在客户心理防线较为松动的时候及时促成交易，才能成功签订更多项目。

一位医美业内人士透露，为了劝说顾客到店消费，一些医美机构会采用“美托”套路。即医美机构事先在生活美容院安排销售人员，假若是普通美容院顾客，在其他顾客接受护理时主动搭讪，并和美容院工作人员一唱一和。他们在聊天中巧妙地抛出医美项目，吹嘘项目的神奇效果，诱导顾客购买体验卡。一旦顾客被带到医美机构，工作人员就会趁机推销其他高价项目。“这样的套路简单易复制，成交率、成交金额以及复购率都较高，所以迅速推广开来。”

“最好是以自身对某个医美项目有需求为前提，邀请有意向的客户一起到机构面诊，由更专业的咨询师负责对接，共同设计手术方案，你在其中扮演‘助攻’的角色。”上述医美机构销售人员提到，“一定要向客户强调医美项目‘非常有价值’，不要觉得价格昂贵，谈单过程就像一场谈判，一个大单能给你带来数十万元的收入。”

2023年5月，国家市场监督管理总局等11部门联合印发的《关于进一步加强医疗美容行业监管工作的指导意见》指出，严禁在诊疗咨询、就医引导活动中作出违背法律法规及诊疗规范要求的承诺或表述，依法加大对“医托”“药托”的处置力度，查处商业贿赂，严厉打击违法开展诊疗咨询、就医引导的行为。

截至记者发稿时，上述深圳医美机构的“63群”已达到500人的上限，群内销售人员还在不断吆喝：“欢迎群内姐妹推荐更多有实力的生活美容院渠道给我们，大家合作共赢！”这场医美“连环套”仍在继续上演。

返中区人民法院经审理认为，杜某与美容会所存在生活美容服务合同关系，争议焦点在于美容会所的行为是否构成欺诈。该会所明知杜某为学生无还款能力，仍以免息说法诱导消费，单方面定价并将4000元解释为贴息，限制了杜某对商品价格的协商权和支付方式的选择权，使其对交易真实成本产生误解，且会所明知其与贷款公司合作规定在校学生不能作为网络贷款主体，却未如实告知杜某，侵犯其知情权。

法院审理认为，美容会所违反诚实信用原则，致使杜某对合同签订后果产生错误认识，构成欺诈。由此，法院判决撤销双方签订的祛痘协议书，并由美容会所向杜某返还所收费用。

耿暖法官表示，如果办理“美容贷”的机构未经监管部门批准或者超出经营范围，以营利为目的，经常性地向社会不特定对象发放贷款，扰乱金融市场秩序，情节严重的，依据最高人民法院与最高人民检察院、公安部、司法部联合制定的《关于办理非法放贷刑事案件若干问题的意见》，应依照刑法规定，以非法经营罪定罪处罚。

2021年9月，国家广播电视总局办公厅发布的《关于停止播出“美容贷”及类似广告的通知》中规定，各广播电视和网络视听机构、平台一律停止播出“美容贷”及类似广告。

耿暖法官说，美容机构作为向消费者提供美容服务的机构，应全面、真实告知消费者合作贷款机构的相关信息，包括利率、还款方式、风险等，确保消费者在充分了解的情况下自愿选择贷款。不得通过虚假宣传、隐瞒真相等手段诱导消费者办理贷款，不得与非法金融机构合作。如果美容机构未规范自身行为，给消费者造成损失的，应承担违约或者侵权责任。

中青报·中青网
见习记者 刘胤衡
记者 黄 冲

近年来，美容行业“美容贷”乱象呈高发态势。一些消费者怀揣变美的愿望走进医美机构，却在销售人员的诱导下，稀里糊涂地陷入高利贷泥沼。这些“美容贷”的受害者该如何拿起法律武器，维护自身合法权益？

北京金融法院审判第一庭法官耿暖表示，消费者在不知情的情况下签订合同并办理高利贷，而且合同中约定解除条件的，在符合约定情形时，消费者可以单方面解除合同。

《中华人民共和国民法典》中规定，一方以欺诈手段，使对方在违背真实意思的情况下实施的民事法律行为，受欺诈方有权请求人民法院或者仲裁机构予以撤销。

“如果贷款机构通过隐瞒关键信息，比如实际利率、还款方式、违约责任等，或者进行虚假宣传，诱导消费者签订合同，构成民法典规定的欺诈情形，消费者可主张撤销合同。”耿暖提醒消费者，需要通过诉讼或仲裁来行使撤销权，不能单方面直接解除合同。同时，撤销权受除斥期间限制，应当自知道或应当知道撤销事由之日起1年内行使，合同撤销后自始无效。

即使合同有效，如果放贷人并非金融机构，根据《最高人民法院关于审理民间借贷案件适用法律若干问题的规定》，出借人请求借款人按照合同约定利率支付利息的，人民法院应予支持，但是双方约定的利率超过合同成立时一年期贷款市场报价利率四倍的除外。“此外，如果涉及职业放贷人放贷的，贷款合同应认定为无效。”耿暖说。

何为职业放贷人？最高人民法院《全国法院民商事审判工作会议纪要》中提及，未依法取得放贷资格的以民间借贷为业的法人，以及以民间借贷为业的非法人组织或者自然人从事的民间借贷行为，应当依法认定无效。同一出借人在一定期间内多次反复从事有偿民间借贷行为的，一般可以认定为是职业放贷人。

2024年年底，江苏省苏州市吴中区人民法院审结了一起因“美容贷”引发的服务合同纠纷案。学生杜某长期受青春痘困扰，听说一家美容会所祛痘护理效果显著，于是前去咨询。店员为她进行免费皮肤检测，告知她皮肤问题严重，推荐一款价值14780元的祛痘套餐，并声称当天购买能赠送价值相当的配套护理服务。见杜某有些犹豫，店员介绍了一款医美贷款，称线上办理方便，还能分期免息还款，很适合她。

最终，杜某与美容会所签订了祛痘协议书，在店员指导下办理线上分期付款支付。协议书上注明原价18780元，优惠后14780元，差价为贴息部分。

然而，在接受几次服务后，杜某的皮肤状态不仅没有好转，反而出现不适。她偶然发现自己的合同价格比其他客户高，而且办理的贷款手续费年化利率高达23%左右。杜某认为自己遭受了欺诈，于是将美容会所诉至吴中区人民法院，要求撤销合同并返还14780元。

返中区人民法院经审理认为，杜某与美容会所存在生活美容服务合同关系，争议焦点在于美容会所的行为是否构成欺诈。该会所明知杜某为学生无还款能力，仍以免息说法诱导消费，单方面定价并将4000元解释为贴息，限制了杜某对商品价格的协商权和支付方式的选择权，使其对交易真实成本产生误解，且会所明知其与贷款公司合作规定在校学生不能作为网络贷款主体，却未如实告知杜某，侵犯其知情权。

法院审理认为，美容会所违反诚实信用原则，致使杜某对合同签订后果产生错误认识，构成欺诈。由此，法院判决撤销双方签订的祛痘协议书，并由美容会所向杜某返还所收费用。

耿暖法官表示，如果办理“美容贷”的机构未经监管部门批准或者超出经营范围，以营利为目的，经常性地向社会不特定对象发放贷款，扰乱金融市场秩序，情节严重的，依据最高人民法院与最高人民检察院、公安部、司法部联合制定的《关于办理非法放贷刑事案件若干问题的意见》，应依照刑法规定，以非法经营罪定罪处罚。

2021年9月，国家广播电视总局办公厅发布的《关于停止播出“美容贷”及类似广告的通知》中规定，各广播电视和网络视听机构、平台一律停止播出“美容贷”及类似广告。

耿暖法官说，美容机构作为向消费者提供美容服务的机构，应全面、真实告知消费者合作贷款机构的相关信息，包括利率、还款方式、风险等，确保消费者在充分了解的情况下自愿选择贷款。不得通过虚假宣传、隐瞒真相等手段诱导消费者办理贷款，不得与非法金融机构合作。如果美容机构未规范自身行为，给消费者造成损失的，应承担违约或者侵权责任。

「零息」低息「无痛变美」

法官揭开「美容贷」陷阱