变美?

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

#### 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

"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

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





某医美机构销售的低价引流项目。

说"鼻子也想微调"。

不够,还能分期付款"。

剧本,一起让我入套"。

折扣,我妈就跟着去了"。

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

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

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

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

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

(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

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

眼袋、去皱纹, 因价格太贵一直没去做。

遭遇相似套路的还有重庆白领宛豆

一次在美容院洗脸时, 她听到其他顾

宛豆母亲和该店长一起到了医美机

价,一个人花4万元就能做全套了"。

面诊时, 辛明南目标明确, 说只想做

面诊医师表示, 技工做完全套项目至

这位技工央求辛明南拼单, 面诊医师

辛明南明确拒绝。几个人在接待室僵

接待室等了快一个小时,才被叫去面诊。

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"。

東京県 京 京林、上京京町市部組を追えらるまます。 「京田は古田、京下河の東〇四市ラボード」 京都市電路(京田にお田は川田田一ド)、東京町町以前

一篇搞定开口卡 | 集遺医美必看

一、什么是开口卡?

Well of Erwarts + same : arrandr # a a a same investigation ( - same in - same - )

一番讨价还价后, 机构销售人员称可 以打折至两万多元。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

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



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

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

《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,这家美容院自知操作不 正规, 怕被投诉, 可见类似情况不止一次

#### 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,你还不行动'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。"

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, 假装是普通美容院 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 作出不符合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。

#### 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 判第一庭法官耿瑗表 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 同中有约定解除条件 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。

耿瑗提醒消费者,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。"耿瑗说。

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。店员为她进行免费及 肤检测,告知她皮肤问题严重,推荐一款 价值14780元的祛痘套装,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,店员介绍了一款免息贷款, 称线上办理方便,还能分期免息还款,很

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贷款支 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。

吴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 议焦点在干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。

耿瑗法官表示,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。

耿瑗法官说,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。

编排"剧本"、运用"话术"诱导消费者——

## 专家呼吁加强对"美托"等营销的监管

实习生 罗玉婷 中青报·中青网见习记者 刘胤衡 记者 黄 冲

近日,中青报·中青网记者调查发 现,在医美行业,"美托"套路悄然兴 起。所谓"美托",即医美机构预先安 排在生活美容院的销售人员,与美容院 工作人员、医美咨询师等相互配合,按 照事先编排的"剧本", 运用"话术", 对目标顾客实施精准"围猎"。

2月中旬,记者从深圳某医美机构 获取一份"内部培训资料", 里面详细 介绍了多种销售话术,向消费者灌输 "一整解千愁"等说辞。其中提到,针 对年轻漂亮且虚荣心较强的顾客,销 售人员应学会从侧面暗示顾客, 称做 完医美项目后会变得更漂亮, 在圈内 能更具吸引力, 甚至有机会找到更有 钱的男朋友。对于已经结婚或者比较 信风水的顾客,则建议从玄学角度入 手,比如指出太阳穴凹陷显得额骨高 面相不好, 而鼻子做高了会有财运, 或者强调保养得好利于家庭和谐等。

北京大学医学人文学院副院长王岳 表示, 医美是医疗行业中非常贴近消费 者的特殊领域,起步较晚且不成熟,相 关营销行为有待规范。诸如"美托""医 托"的行为,会导致诱导消费等问题。

首都经济贸易大学法学院副教授、 副院长陶盈表示,"美托""医托"通过 冒充消费者夸大服务效果来诱导消费者 购买商品或服务,涉嫌虚假宣传和欺 诈,有可能侵害到消费者的意思自治和 财产权益。

她坦言,目前"美托""医托"成为 行业"潜规则"。由于此类行为较为隐 蔽,消费者在维权过程中,时常遭遇举 证困难、证明标准较高等难题,为此, 应当加强立法与监管,明确"美托""医 托"的认定标准和法律责任。

《中华人民共和国反不正当竞争法》 规定,经营者不得对其商品的性能、功 能、质量、销售状况、用户评价、曾获 荣誉等作虚假或者引人误解的商业宣 传,欺骗、误导消费者。《中华人民共和 国消费者权益保护法》规定,经营者提 供商品或者服务有欺诈行为的,应当按 照消费者的要求增加赔偿其受到的损

失,增加赔偿的金额为消费者购买商品 的价款或者接受服务的费用的三倍;增 加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。

陶盈表示,根据民法典规定,二人 以上共同实施侵权行为,造成他人损害 的,应当承担连带责任。消费者如受到 损害,可要求医美机构、"美托"任何一 方或双方共同承担赔偿责任。消费者如 果遇到此类情况,应当详细记录交易细 节,全面收集并妥善保管相关证据,比 如聊天记录、缴费凭证、录音录像等, 及时保护自己的合法权益。此外,消费 者如果主张撤销合同,需要在其知道受 欺诈之日起一年内及时行使撤销权。

王岳进一步指出, 医美机构若存在 虚假陈述、虚构事实等行为, 误导消费 者作出错误判断,并造成较大的财产损 失或人身损害,情节严重的,可能构成 刑法中的诈骗罪。

他建议医美机构推进术前谈话录音 录像制度。当前医美市场规模很大且缺 乏规范, 部分机构存在欺诈性行为, 导 致一些消费者并非基于真实意思表示去 做医美,而是在误导性宣传的影响下作 出错误判断。

在王岳看来,推进术前谈话录音录 像在技术上并不难实现,关键在于监管机 构能否将其作为医美机构的法定义务。规 模较大的医美机构可以率先采取这一制 度,形成标杆效应,以实现"良币驱逐劣 币"的效果,推动行业健康发展。

王岳注意到,有些消费者因家庭不 和,试图通过提升外貌来改善关系;有 些消费者过度在意外貌,希望通过医美 增强自信。在互联网时代,过度宣扬容 貌焦虑, 引发部分消费者的从众心理, 一些人将生活中的挫折归咎于形象问 题,在一定程度上推高了医美需求。

"这些医美消费者实际上并不适合接 受手术, 若贸然进行手术, 可能会给其 生活带来更大影响。"王岳说,"消费者 应理性看待医美给自身带来的改变,以 更加审慎、理性的心态进行医疗决策。" 他呼吁, 医美行业应该重视对消费者心 理状态的评估, 社会各方要对审美加以 正确引导。"如'锥子脸'等审美流行的 背后, 既有医美机构的推波助澜, 也反 映出公众在审美认知上存在偏差。要让 消费者基于真实意愿选择医美, 而非受 错误宣传误导。"



某招聘软件上,不少医美机构在招聘销售 刘胤衡/摄 人员。

王岳建议,要建立具备公信力的医 美咨询组织。"由政府指导行业协会为 有医美需求的人群提供免费咨询服 务,借助专业知识,帮助消费者作出合

《中华人民共和国医师法》规定,严 重违反医师职业道德、医学伦理规范, 造成恶劣社会影响的,由省级以上人民 政府卫生健康主管部门吊销医师执业证 书或者责令停止非法执业活动, 五年直 至终身禁止从事医疗卫生服务或者医学 临床研究。

王岳认为,应尽快建立医美医师自 律机制, 医师法有对从业禁止的相关规 定,还需进一步细化规则。"对有欺诈 消费者行为的医师, 应给予终身禁业等 处罚, 医生会更加珍惜自己的执业资质 与服务声誉,推动医美机构加强自身规 范管理。"