

不退余额、不退手术费…… 中消协点评医美『霸王』条款

“卡超有效期,余额不退”,这样由商家单方面设立的“霸王”条款无效;“祛斑治疗后没有配合长期使用后期保养产品而导致斑反弹的,本院概不负责”,这样的做法不合理。针对消费者反映强烈的医美领域“霸王条款”,9月15日,中消协发布“医疗美容领域不公平格式条款点评”。

霸王条款一:

超有效期余额概不退还

“本卡充值有效期为1年,自2021年6月1日起至2022年5月31日止,超过期限视作自动放弃,余额不退。”

点评:充值卡等预付式消费中,即使卡到期后,消费者事先预存的费用仍属于持卡人所有,商家没有权力将卡内余额据为己有。超过期限后“视作自动放弃”的约定属于利用格式条款排除或者限制消费者取回钱款权利、减轻或者免除经营者退款责任,侵害了消费者财产所有权,该条款内容无效。

霸王条款二:

单方约定医美手术费、 医疗费等一律不退

“就医者理解由于个人审美观点不同和现行水平所限,不能达到患者理想的手术效果,若出现某些不足,且符合修复条件,本院免费负责修复,手术费医疗费一律不退。”

点评:上述条款表述不清晰、不明确,没有可操作性,一旦发生纠纷,会成为经营者以此推卸法定责任的理由。经营者是否承担退、赔责任应依据其是否遵守医疗美容技术操作规程、是否严格履行合同义务等综合判断,而不能通过格式条款约定减轻法定责任。

霸王条款三:

设置严苛附加条件推卸责任

“达到疗程效果后,为保证祛斑效果不易反弹,顾客需不间断使用保养液、调肤啫喱,巩固疗程效果,治疗结束后没有配合长期使用后期保养产品而导致斑反弹的,本院概不负责;在祛斑和保养期间,顾客必须按照我院提供的《保养液使用说明书》附件内容,严格遵守,认真操作。如不按附件内容要求操作,产生一切后果,由顾客自负。”

点评:医疗美容机构设定严苛的美容术后保养条件,实际是将治疗效果不佳的责任转嫁给消费者,消费者稍有不符合列明的情况,经营者即可据此免责,减轻自身责任。而且,消费者必须不间断购买并不间断使用经营者出售的产品,否则一切后果由消费者自负的约定明显不合理地加重了消费者的责任和负担,减轻了医疗美容机构经营者的责任。

霸王条款四:

退款时一律按商品和服务的原价抵扣费用

“您在本中心所购买的项目均享受本中心会员优惠价格。如会员遇到不可抗拒因素需要退款,公司将此情况视为会员自动放弃其会员身份。因此退卡的顾客将不再享受本中心专门为会员提供的优惠待遇。退卡时需要按本中心项目单次的价位予以扣除消耗款项,包括赠送的会员产品和疗程。”

点评:双方的合同合法成立生效后,对双方当事人均具有法律约束力,如需解除合同退款,应根据具体情况分析。如果是因消费者主观原因需要解除合同,那么应按合同约定的违约条款执行,而且约定的违约金不应超过造成的损失;如果是经营者不按约定提供产品或服务等原因解除合同,那么经营者应按优惠消费后剩余的金额予以退款,并赔偿消费者的损失;如果是因为不可抗力解除合同,应按不可抗力的法律规定予以解决。

霸王条款五:

美容院有唯一解释权

“以上条款如有异议协商解决,情节特殊的双方保留求助法律的权利。本店保留本协议的最终解释权。”

点评:根据法律规定,上述条款由美容院事先拟定并重复使用,且在签订合同时未与消费者协商,属于格式合同条款。对格式条款的理解发生争议的应按通常的理解予以解释。对格式条款的解释应遵循公平、诚实的原则,存在两种以上解释的,基于提供格式条款一方的优势,应该做出对其不利的解释,而非美容院具有唯一解释权。

(据新华网)