

警告：切勿侵犯版權

閣下將瀏覽的文章 / 內容 / 資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章 / 內容 / 資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及法律費用。

投訴入侵性美容療程 引致後遺症

愛美是人的天性，港人對美容服務一向需求甚殷。近年有美容公司標榜可以借助高科技達致美容或纖體效果，推出特效美容纖體療程，令愛美一族躍躍欲試。然而，這些療程可能涉及複雜兼且危險的療法，消費者不知就裏，在未有充分瞭解風險的情況下接受療程，可能為自己留下永不磨滅的傷痛。

本會今年首三季收到752宗關於美容服務的投訴，當中112宗為有關整容、注射等入侵性的美容服務及使用激光等高能量儀器的美容程序，其中35宗個案(30%)涉及消費者在進行療程後出現不同程度的損傷或不適。

個案 1 接受血清幹細胞注射 面部出現敏感

梁小姐一直在A美容公司接受一般皮膚護理，經美容顧問極力推介下，以\$80,000購買10次的血清幹細胞注射療程，期望徹底改善肌膚質素。在進行第四次療程時，醫生用針筒替她抽血，不到二十分鐘後，把該筒血液重新為她注射，之後梁小姐面部出現敏感徵狀，經A公司的醫生診斷後，認為她不適合進行該血清幹細胞注射療程。梁小姐因此要求A公司退回未進行的療程餘款，但A公司拒絕退款，提出以公司現金購物券補償，用作購買公司的服務及產品。梁小姐不滿該公司在進行療程時處理不當，令她面部產生過敏反應，不能再接受餘下療程，認為A公司理應退回餘下療程費用，不接受以購物券作補償。多番交涉無果，梁小姐向本會求助，要求協助取回六次療程餘款共\$48,000。

A公司回覆本會表示願意退回

\$32,000及價值\$16,000的購物券，但梁小姐並不接受。本會再作調停後，接到梁小姐通知雙方已達成協議，她已獲得滿意賠償。

個案 2 婚禮前注射美白針 準新娘面部紅腫

周小姐是B美容公司的長期顧客，在該公司簽下多種美容療程服務合約共\$380,000，以改善體型及面容，惟面部情況一直未如理想。結婚在即，一心於這個神聖時刻留下完美倩影的周小姐，於婚禮前三天，毅然接受B公司建議，以\$4,500進行美白針注射療程。但療程之後，周小姐發覺面頰皮膚又紅又痛，像被火燒一樣。她不敢怠慢，翌日立刻往B公司專屬的診所求醫，醫生看了周小姐的情況後，不作解釋便給她一些沒有名稱的藥物，着她按指示塗於面上，稱一兩天後面部皮膚會回復正常。婚禮前一天，周小姐面部紅腫未有絲

毫改善，她急如熱鍋上的螞蟻，致電聯絡B公司要求解釋及協助。但B公司職員未能釋除周小姐疑慮，亦無法給予實質協助，爭論間更突然掛線。周小姐在婚禮前遇到這種困境令她幾乎精神崩潰，她對B公司的服務極端失望，於是聯絡本會，要求B公司退回所有療程費用及賠償醫藥費。

B公司回覆本會拒絕周小姐全數退款的要求，只答應退回部分周小姐簽下的療程費用。經過四個多月的斡旋後，最終周小姐接受B公司退回未曾使用的療程費用約\$200,000及醫藥費用約\$1,500，以解決糾紛。

個案3

注射透明質酸美容針隆鼻翼及上唇麻痺

林小姐想改善鼻形，今年8月以\$988團購方式購買C公司的注射透明質酸美容針的優惠療程，以期提升鼻樑。進行療程當天，C公司的專屬醫生表示，林小姐的鼻型需要三支美容針才可改善情況，而她的面頰及下巴更需要注射美容針以改善面形，所以整個療程必須五至六支美容針，才可全面改善面部問題，單一支美容針的劑量對她無補於事。林小姐衡量個人經濟情況後，答應多買三支透明質酸美容針，費用是\$12,000。進行療程時，她感到鼻翼及上唇有麻痺的感覺，向主理醫生反映，但獲回覆乃正常現象，半小時後會自行消退。惟麻痺感覺持續了六至七個小時還未消退，林小姐再致電查詢，C公司回覆堅稱麻痺感覺是正常現象，不久便會消失。

如是者一個星期過後，麻痺感覺仍間歇出現，有時更蔓延至牙齒部分，令林小姐十分不舒服。她更感覺到鼻翼及面頰乾硬，像有一層厚厚的繭膜，而兩邊面頰亦顯得不對稱。於是她自行向皮膚科醫生求醫，其後被轉介到腦神經科醫生，經診斷為神經膜受損，令鼻翼及面頰失去五至七成的感覺，需要數個月的時間才可復原。林

小姐帶同醫生報告及單據到C公司交涉，C公司要求林小姐到其專屬醫生處診治及驗傷以決定賠償方案，但C公司的醫生卻多次失約，未有替林小姐診治。其後C公司向林小姐表示不再為她提供醫生，建議賠償\$10,000以作和解。林小姐十分氣憤，便到本會投訴，要求C公司退回美容針費用，以及賠償醫療費及期間所需的交通費用。

本會聯絡C公司要求回應林小姐的指控，C公司回覆已收到林小姐的律師信，在進行法律程序期間，只會回覆林小姐的代表律師。本會再聯絡林小姐時獲悉，她決定自行循法律途徑追討損失。

個案4

激光脫毛療程導致小腿二級燒傷

趙小姐花了\$11,000於D美容公司購買了共八次的腋下及小腿激光脫毛服務。在進行第三次的小腿激光脫毛療程後，她發覺小腿被嚴重燒傷，經醫生診斷為二級燒傷，傷口並且發炎。趙小姐於是與D公司交涉，要求賠償，但為D公司拒絕。趙小姐非常不滿，認為D公司職員於進行療程期間出錯，未有及時將用以降溫的啫喱塗抹於其小腿上，導致其燒傷，並可能留下疤痕，於是聯絡本會，要求協助追討損失。

D美容公司回覆本會答應全數退回趙小姐的小腿激光脫毛費用約\$7,000，並負責其後診治小腿燒傷的醫療費用。

結論

涉及注射、激光、彩光等美容療程風險較高，出現後遺症的情況屢見不鮮，嚴重的更可威脅生命。本會收到的消費者投訴當中，不乏出現各種不同程度的後遺症，例如：

- 出現敏感徵狀如紅腫發炎、水泡、痕癢、脫皮、斑點等。
- 光學美容導致燒傷、流血、皮下出血及皮膚變色等。

● 眼部療程令眼睛乾澀、赤痛，並影響視力。

● 面部神經受損、麻痺無力及僵硬不自然等。

● 頭痛、持續疼痛、暈眩、嘔吐，令精神大受打擊。

● 嚴重失誤以致如臉頰、眼睛或胸部等左右不對稱及留下永久疤痕。

本會嚴正呼籲消費者切勿輕信銷售員或廣告吹噓的特效美容療程，尤其是涉及入侵性或使用高能量儀器的療程。事實上，每個人身體狀況不同，對注射物劑量及儀器發出的能量，接受程度也大不相同，如未經註冊醫生評估，消費者不宜冒險嘗試該等療程。

一些過於進取的美容公司，由未具足夠經驗或資格的職員評估消費者的身體狀況，甚或操作該等療程儀器，是罔顧消費者的健康與安全。部分營商者更於合約或單據上加上免責條款，意圖撇除責任。但是，根據法例第71章《管制免責條款條例》第7條「疏忽的法律責任」中規定，一般情況下，營商者不能以免責條款逃避因疏忽而導致顧客死亡或受傷的責任（詳情可於以下網頁參考有關條文http://www.legislation.gov.hk/blis_ind.nsf/CurAllChinDoc/115E6704CF1C77998825648C000387A6?OpenDocument）。

消費者未必可以核實操作療程儀器人士的專業資格，及充分瞭解療程的風險，卻往往因為抵受不住美容公司的推銷游說而購買具風險的美容服務，鑄成錯誤。政府及業界均責無旁貸，務須及早制定指引及措拖，監管美容服務及相關療程，以保障消費者的安全及利益。因此，為保障市民健康，政府將在私營醫療機構規管檢討督導委員會下成立工作小組，區分低風險、非入侵性美容服務和高風險醫療程序，並制訂相關指引，規定後者只能由合資格的醫生施行。本會歡迎政府的積極措施。