



林雅璇 文图

近日,福州市民龚先生在智慧海都平台报料称,自己两年前在福州盛莲医疗美容门诊部有限公司(以下简称“福州盛莲”)花2.6万元植发,术前承诺毛囊成活率达95%到100%,术后检测却不及预期,如今头发稀疏,可见头皮。龚先生提出全额退款,可福州盛莲已于今年7月注销。

经查询,福州盛莲为北京碧莲盛医疗美容门诊部有限责任公司(以下简称“碧莲盛”)直营机构。碧莲盛表示,龚先生可在全国任意一家植发分支机构享受术后服务,并会根据实际情况作出补偿。

# 花2.6万植发后仍稀疏可见头皮

福州一消费者称,看中碧莲盛品牌,效果不佳欲全额退款;碧莲盛表示,可在其他连锁店免费享受术后服务

**消费者:**植发后头发更少了

近日,龚先生告诉记者,2021年5月28日,他在福州盛莲进行顶部加密植发手术,共花费26000元。“从我的后枕部位提取了4500个健康的毛囊,种植在头顶稀疏区域。”龚先生说,碧莲盛是全国连锁植发机构,自己比较信任品牌。官网信息显示,碧莲盛成立于2005年,目前在全国开设了40余家直营机构。

2022年5月,龚先生按照医嘱前往福州盛莲复查,经毛囊检测后,医生告知其没有达到预期效果。“种植的时候是每平方米

米里种了35个毛囊,检测时每平方米只存活了30个。”龚先生说,医生曾口头承诺,种植后毛囊成活率将达95%到100%,当天医生提出可帮其补种。

综合考虑后,龚先生决定不再补做。“一方面手术过程比较痛,另一方面是第一次手术没效果,不仅头顶头发没增多,后枕部位因为取出毛囊头发也更少了,担心再做手术头发会更少。”2023年3月份,龚先生来到福州盛莲门店想要申请退款,却发现大门紧闭。

**碧莲盛:**可按毛囊存活率按比例退费

信息。周边商家告诉记者,该店已关门几个月。

记者致电泉州盛莲,表明身份后对方迅速挂断电话。随后记者致电碧莲盛官网客服热线,碧莲盛公共关系部工作人员表示,需龚先生再次到碧莲盛连锁医院去进行毛囊检测,根据

龚先生致电工作人员,被告知门店暂时关闭,“让我先去泉州的直营机构处理纠纷”。

今年6月,龚先生来到泉州丰泽盛莲医疗美容门诊部有限公司(以下简称“泉州盛莲”)。做完完头皮检测,工作人员表示没有问题。

龚先生不解,在福州复查时,医生明确表示效果不理想需补做,两家机构同属一个品牌,为何说法不一?他要求回福州调取当时的手术报告,工作人员表示,店铺被封档案

无法调取。向12315投诉后,龚先生被告知福州盛莲已“注销”。龚先生提供的合同显示,合同对种植毛囊存活率未达标的情形约定了补救措施,按照协议约定可免费修复或根据实际情况协商解决,但并未规定植发方案、收费标准乃至手术成功率。

经过协商,泉州盛莲提出退款五千余元,这让龚先生难以接受。“植发后家人朋友都说不仅没变多,还比以前更少,我要求全额退款。”

记者进入碧莲盛官网后向在线客服进行咨询,问及“植发毛囊存活率”能达到多少,对方表示“全是可以达到95%以上”。而在黑猫投诉平台,关于“碧莲盛”的投诉多集中于“毛囊存活率低”、“存活率达不到约定率”等等。

需要指出的是,2021年3月份中国整形美容协会发布的《毛发移植规范》团体标准(T/CAPA 3-2021)对医疗机构要求、手术人员资质、毛囊单位移植体的获取、毛发移植术后处理等各方面作了规范,但对植发手术的效果评估和责任认定,目前仍是空白。因此,即使福州盛莲公司确有口头承诺种植毛

在线客服称,植发存活率超百分之九十五



发量稀少,可见头皮

**律师:**即使有口头承诺 也存在鉴定难

对此,记者采访了福建律师海都公益团福建中宪律师事务所邱立杰律师。

邱律师表示,龚先生签署的服务协议中,并未对服务标准、服务规范、服务质量等协议的关键事项进行明确约定,现在龚先生以植发毛囊存活率达不到就诊机构的医生口头承诺的存活率为由主张全额退款,面临取证难、证据不足的风险,可进一步收集当时医疗机构对于植发毛囊存活率方面作出承诺的相关证据,例如福州盛莲公司进行宣传的宣传手册、官方网站上或店内公示的承诺、客服人员或医务人员的口头承诺等。

虽然目前福州盛莲已决议解散并注销,但根据《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉若干问题的解释》(二)第二十条的规定,未经依法清算即进行注销的,公司债务最终应由其原出资股东承担。经查询,福州盛莲公司系北京碧莲盛医疗美容门诊部有限公司和华盖乾道香港有限公司两家公司出资设立,因此若最终龚先生决定采取诉讼程序解决争议,可以该两家公司为被告向法院提起诉讼。

囊存活率在95%以上,尚存在鉴定难等问题。

另外,龚先生所签署的《手术质量保障协议书》中对于种植毛囊存活率未达标的情形约定了补救措施,按照协议约定,龚先生可进行免费修复或根据实际情况协商解决,若龚先生多次修复后仍然无法实现当初承诺的95%的种植毛囊存活率的,在95%的种植毛囊存活率这一待证事实可证明的前提下,龚先生可以合同根本目的无法实现为由解除合同并要求退款。

虽然目前福州盛莲已决议解散并注销,但根据《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉若干问题的解释》(二)第二十条的规定,未经依法清算即进行注销的,公司债务最终应由其原出资股东承担。经查询,福州盛莲公司系北京碧莲盛医疗美容门诊部有限公司和华盖乾道香港有限公司两家公司出资设立,因此若最终龚先生决定采取诉讼程序解决争议,可以该两家公司为被告向法院提起诉讼。

# 台风已过俩月 停车场为何仍封闭

事发福州火车南站,市民称停车不便,记者走访发现已无积水;物业表示闸机零部件还未到位,预计1个月内恢复

海都记者 梁展豪

近日,福州市民郭先生向智慧海都平台报料称,台风已经过去两个月了,福州火车南站的地下停车场却仍因受到灾情影响无法驶入。此外,由于地下停车场还是火车南站的网约车上客点,虽然已有告示,仍有部分旅客“跑空”。

**走访:**即使有告示牌,仍有部分旅客“跑空”

昨日上午,记者来到福州火车南站,只见地下停车场入口处立着两个隔离护栏,外面的绿地上摆放着一块告示牌,上面写着“地下停车场被淹不能使用,网约车上客点改为地面停车场,该车场位于西广场南面”。

入口处的保安说:“地下停车场被淹了,还没搞好。”随后,记者步行进入地

下停车场,只见内部空空荡荡的,没有车辆停放,地板也无积水。

停车场内的一位工作人员告诉记者,目前旅客进入地下停车场的手扶梯和车辆出入口的闸机还未修复,所以没有恢复使用。

在地面停车场的手扶梯入口外,记者同样看到了“灾情影响,地下车库暂

停使用,行人勿入”“……网约车上客点改为地面停车场……”的告示牌。

值得注意的是,该地下停车场还是火车南站的网约车上客点。虽然已有告示说明上客点变更,但仍有部分旅客“跑空”。

旅客张先生在走到被封住的地下停车场入口后,就发愣了。“怎么变更了,

也没在出站口设置新的引导牌?”张先生表示,自己按照出站后车站顶部的引导牌,走到该地下停车场入口,结果却发现已经换地方了。

随后,记者走到火车南站的出站口发现,车站的几个引导牌目前对网约车上客点的引导,还是前往已经封闭的地下停车场,未做新的提示。

**物业:**网约车上客点 将加设引导标识

在福州市统建办公室物业管理处火车南站管理中心,一位负责人告诉记者,9月初受到台风“海葵”的影响,火车南站5万多平方米的地下停车场全部受灾,水位最高处达到1.5米,结果却发现已经换地方了。目前地下停车场内的积水已经抽干,也做好了消杀工作,但手扶梯以及车辆进出的闸机还有个别零部件没有到位,所以未重新使用。“本来计划本月1

日就重新启用,结果厂家说零部件还缺货,所以又耽误了,预计一个月内会恢复使用。”

对于变更网约车上客点没加设引导牌的问题,记者也来到了福州市火车南站地区综合管理处,相关负责人表示,已跟网约车平台沟通,将软件上的上车点定位统一变更至西广场南面的地面停车场,引导标识目前已设计完毕,正在备料,不久后就能贴上。