

消费者遭遇医疗美容纠纷该怎么办?

随着医疗美容行业的快速发展，越来越多消费者选择通过医疗美容来保持自己的身心健康，由此产生的纠纷也不时发生。譬如，按摩机构超越经营范围为消费者进行医疗美容、口腔诊所擅自更换手术材料、免费理疗不慎致人伤残等。近日，北京市房山区人民法院发布一批典型案例，通过以案说法的形式提示经营者必须依法依规提供医疗美容服务，消费者亦应增强安全意识防范医美风险，共同促进医疗美容行业健康发展。

案例1

按摩机构为消费者提供医疗美容服务，构成欺诈应当承担赔偿责任

韩女士在一家美容机构接受美容按摩服务。在一次服务过程中，美容师向她推荐了牙齿贴片美容服务，她听后表示同意并接受了该项服务。事后，她发现该美容机构没有相关医疗资质。于是，她以该美容机构构成消费欺诈为由诉至法院，要求退还医疗费19800元并给付三倍赔偿59400元。

美容机构辩称，其与牙科诊所合作，为有牙齿美容需求的消费者提供服务。韩女士的牙齿贴片美容项目是牙科诊所对该机构示范营业时做的，仅是示范案例，韩女士知情并明确表示同意，故其主观上无欺诈意图，也未实施欺诈行为，不同意韩女士的要求。

法院审理认为，该美容机构经营范围仅载明生活美容服务和化妆品零售，而牙齿贴片美容项目属医美服务，超过该美容机构的经营范围。美容机构承认其提供该服务时未考虑超过经营范围问题，同意全额退还费用，对此应当予以确认。因美容机构在为韩女士提供服务过程中隐瞒其没有相关资质的事实，让韩女士误认为该机构拥有牙齿美容的技术能力和经验构成欺诈，故判决支持韩女士的诉讼请求。

法官释法

为追求高利润，个别从事面部清洁等生活美容的机构超出经营范围和资质实施牙齿贴片、注射填充、光电射频等医疗美容项目，侵害消费者合法权益。此外，还有一些机构利用人们急于瘦身的心理，推出非法添加违禁成分的减肥药品，严重危害了消费者的生命健康。

从事生活美容服务的经营者应当诚信经营，提供商品或服务有欺诈行为的，将面临三倍惩罚。

罚性赔偿。机构在未取得《医疗机构执业许可证》、从业人员在未取得医师资格证书的情况下开展医疗美容导致严重后果的，将面临人身损害赔偿、行政处罚甚至刑事追责的后果。

案例2

口腔诊所擅自更换手术材料，应当承担违约责任

汪女士到一家口腔诊所实施种植牙手术。术后不到一个月，汪女士发现种植牙与牙龈交界处明显发黑，遂怀疑手术有问题。经查看病历，她才知道按照行医行为本应使用的进口骨粉被替换成国产骨粉。于是，她以口腔诊所存在欺诈和不专业行医行为为由诉至法院，要求退还医疗费30500元并赔偿三倍医疗费91500元。

口腔诊所辩称，在术前与汪女士谈话时的确承诺种植牙手术采用进口材料，但术中打开汪女士牙槽后发现骨粉使用量比预期大，因此，额外使用国产骨粉做微量填充且没有收取费用。根据术中情况使用国产骨粉是正常诊疗行为，不构成欺诈。

法院审理认为，汪女士与口腔诊所订立医疗服务合同后，双方应本着诚实信用原则全面履行各自的合同义务。在实施医疗服务时，医疗机构应遵守合同约定，尊重患者选择。可是，口腔诊所未经汪女士同意擅自更换添加部分国产骨粉，违反合同约定，应当承担违约责任。在口腔诊所并未故意告知虚假事实或故意隐瞒真实情况导致汪女士产生认识错误的情况下，可以认定口腔诊所的行为不构成欺诈。

最终，法院结合口腔诊所的过错程度，以汪女士使用国产骨粉的金额为基础，酌情确定口腔诊所退还汪女士医疗费10000元，驳回汪女士其他诉讼请求。

法官释法

医疗美容服务旨在满足就

医者医美消费需求，商业性质强，就医者拥有较强的自主选择权和协商话语权。因此，医美机构在进行诊疗服务时，应当充分告知诊疗过程和风险，尊重患者选择。本案中，在汪女士明确提出使用进口手术耗材的情况下，口腔诊所擅自使用国产材料，违反汪女士意愿及合同约定，应当承担违约责任。

此外，《消费者权益保护法》第55条规定的“欺诈”，不仅需要欺诈者主观上有实施欺诈的故意，还需要考虑该欺诈行为是否对消费者产生误导。本案中，口腔诊所并非擅自全部更换进口耗材，而是在实际耗材用量增大的情况下补充使用国产耗材，没有欺诈故意，不能适用惩罚性赔偿。

案例3

免费理疗不慎致残，理疗服务者承担主要责任

理疗机构职工马女士在为机构项目做推广时联系到李女士，想让她帮忙介绍他人来做免费理疗。通过李女士介绍，高女士接受了该机构的免费理疗项目。可是，项目做完后，高女士感到头晕，午饭后进入昏迷状态。经送医抢救，确诊高女士患有脑干出血、高血压3级等症，花费医疗费8万余元。

高女士认为，马女士在做理疗前未按规程测量血压，理疗过程中因电流刺激导致其脑干出血，身体受到严重伤害，马女士所在机构存在重大过错。李女士为该机构提供理疗场所，也存在过错，故请求法院判令理疗机构及李女士赔偿医疗费、伤残赔偿金等共计165万余元。

理疗机构辩称，测量血压并非理疗的前置程序。马女士虽然未给高女士测量血压，但已询问血压情况。高女士自述已服降压药，高压130左右，没有其他疾病，马女士在此情况下

下进行理疗没有过错。高女士在做完理疗后并未昏迷，难以说明其伤残与理疗行为存在因果关系。

李女士辩称，其仅提供免费理疗场所，没有实施理疗行为，也没有诱导或强制高女士参加理疗，对于高女士所受伤害没有任何过错，不应承担责任。

法院审理认为，根据相关法律规定，行为人因过错侵害他人民事权益的，应当承担侵权责任。本案中，马女士在知道高女士存在高血压的情况下未为其测量血压直接进行理疗。理疗后，高女士出现不适并住院治疗，理疗机构对此存在过错。高女士明知自己患有高血压等基础病，仍要求提供理疗服务，自身也存在一定过错。李女士邀请高女士进行理疗，并不必然导致高女士受伤，无法证明李女士对此次事故存在过错，因此，酌定理疗机构承担80%的赔偿责任，判决其给付高女士医疗费等129万余元。

法官释法

当下，在养生保健机构接受推拿、按摩、理疗等养生服务成为人们放松身体的热门选择。该机构应当依法依规经营，严格按照规定程序提供服务。在提供服务前，应与消费者做好充分沟通，全面了解消费者的身体情况，选择适合消费者的养生服务，并在服务过程中做好安全保障义务。即使是为了消费者提供免费体验服务，也应严格规范服务行为，确保服务不打折扣。

当然，消费者在接受按摩养生服务时，应当选择有相应资质的正规机构，对自身身体状况做好正确评估，在自身存在基础疾病的情况下，更要审慎选择。同时，也要提高自身防诈骗意识，警惕打着“养生理疗”旗号实施诈骗的骗局，守护好“钱袋子”。

张晓婷 房山区法院

新就业形态劳动者受伤哪些情形属于职业伤害？

编辑同志：

我是一名外卖配送员，无论是刮风下雨还是严寒酷暑的天气都要在平台接单派送，存在职业风险。最近，我听说为保障新就业形态劳动者合法权益，国家已经建立职业伤害保障制度。

请问：新就业形态就业人员在工作中遇到的哪些伤害属于职业伤害？如果平台企业不主动申报职业伤害确认，新就业形态就业人员是否可以自行申请？

读者：许启发（化名）

许启发读者：

为支持和规范发展新业态，保障新就业形态就业人员合法权益，人力资源和社会保障部等10部门联合印发了《新就业形态就业人员职业伤害保障办法（试行）》（以下简称《办法》）。

该《办法》明确了可否确认为职业伤害的情形。根据规定，新就业形态就业人员有下列情形之一的，应当确认为职业伤害：（一）在执行平台订单任务期间，因履行平台服务内容受到事故伤害、暴力等意外伤害或者发生事故下落不明的；（二）在指定时间前往指定场所接受平台企业常规管理要求，或者在执行平台订单任务返回日常居所的合理路线途中，受到非本人主要责任的交通事故或者城市轨道交通、客运用轮渡、火车事故伤害的；（三）在执行平台订单任务期间，突发疾病死亡或者在48小时内经抢救无效死亡的；（四）在抢险救灾等维护国家利益、公共利益活动中受到伤害的；（五）新就业形态就业人员原在军队服役，因战、因公负伤致残，已取得革命伤残军人证，在平台就业期间旧伤复发的；（六）法律、行政法规规定应当确认为职业伤害的其他情形。这里的“执行平台订单任务期间”，是指接受平台订单任务起至平台订单任务完成后一个小时。

另外，新就业形态就业人员因下列情形之一导致本人在执行平台订单任务中伤亡的，不得确认为职业伤害：（一）故意犯罪的；（二）醉酒或者吸毒的；（三）自残或者自杀的。

关于申请职业伤害确认的主体，《办法》规定平台企业负有先申请的义务，即平台企业应当在事故发生之日起3个工作日内，通过全国信息平台向当地人力资源和社会保障部门提出职业伤害待遇给付申请，提交新就业形态就业人员接单时间、接单地点、行程轨迹等接单数据以及事故伤害材料等信息，配合做好调查等工作。如果平台企业未按规定提出申请的，新就业形态就业人员或者其近亲属、工会组织在事故伤害发生之日起30个工作日内，可直接向当地人力资源和社会保障部门提出职业伤害待遇给付申请。

潘家永 律师

商品已经拆封，还适用“七天无理由退货”吗？

读者郭李敏华（化名）在咨询时说，她在某电商平台的一个店铺购买了一款家用投影仪。3天后，她收到快件寄来的投影仪，遂拆开包装试用，却发现投影仪的按钮有卡顿现象，有时候按下去了不能立即弹起。于是，她在平台上申请“七天无理由退货”，并将投影仪退回店铺。可是，店铺收到投影仪后拒绝退款，理由是该商品的“商品页面详情”“购前须知”中均写明：“一次性包装破损，或者购买后若商品防伪签或密

封条损毁，不支持七天无理由退货。”

她想知道：该店铺的理由能够成立吗？

法律分析

《消费者权益保护法》第二十五条规定：“经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由，但下列商品除外：（一）消费者定作的；（二）鲜活易腐的；（三）在线下载或者消

费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品；（四）交付的报纸、期刊。……”该规定确立了七日无理由退货制度，而实践中有些商家经常以商品已经拆封为由不予退货。对此，《最高人民法院关于审理网络消费纠纷案件适用法律若干问题的规定（一）》第三条规定：“消费者因检查商品的必要对商品进行拆封查验且不影响商品完好，电子商务经营者以商品已拆封为由主张不适用消费者权益保护法第二十五条规定的无理由退货制度

的，人民法院不予支持，但法律另有规定的除外。”

本案中，李敏华购买的家用投影仪是影音电器类产品，这类产品的画面效果、操作流畅度等恰恰是决定消费者最终是否愿意购买的关键因素。李敏华收到投影仪后拆开包装试用，确认商品的品质、功能等是对商品的合理查验。因此，该店铺不得以商品已拆封为由主张不适用七天无理由退货制度。

潘家永 律师