

远程求医线上问药,这份法律“药方”先收好

□ 本报记者 梁成栋

生病求医问药,总共分为几步?过去,要先在窗口排队挂号,然后在门诊等候医生叫号,再然后换个窗口排队取药;后来,可以提前在网上挂号,然后在门诊等候医生叫号,再然后换个窗口排队取药;现在,许多人选择线上医疗,从注册账号到选择图文/电话/视频问诊,再到开出处方之后等待商家邮寄药品,每个步骤都可以在家完成。随着互联网平台功能细化,互联网医疗产业迅猛发展。线上问诊的方式不仅优化了医疗资源分配,分担了线下门诊的压力,而且降低了患者的医疗成本,使其在家就能实现寻医问药。然而,一些医生在线问诊时敷衍了事,许多患者申请维权却投诉无门,不少平台自身功能定位不清权责划分不明……种种“症状”无不表明:互联网医疗想要健康发展,也需要一剂“对症”的“良药”。

症状:用户体验差,违规首诊仍然存在

“根本不解决问题,各项检查报告上传了,医生根本没有看,就单纯地建议减少激素药,没有其他任何办法。我花了801元,就给我来了一句‘减少激素药’,太不负责任!我要求退款!”“花150元问诊,结果病人的病历都没上传完,情况都没说完,就结束问诊了,只给3次机会,了解病人情况也要算一次机会?”“咨询前写的不满意可以申请退款,申请退款了又不给退了,像是欺骗消费者,线上问诊只给3次机会,怎么能让顾客了解完病情和想问的问题啊?”

在某投诉平台,对于互联网医疗行业的投诉并不少见。甚至有消费者表示,由于自己所在城市医疗条件较差,便在互联网医疗平台上选择了264元的一问一答“线上问诊方式,结果只得到一句回复:‘建议上医院检查。’

而对于用户提出的退款申请,客服的回复往往大同小异:“医生当天接诊并查询了您的病情资料后,已结合自己的临床经验和医学知识给出了指导和建议,该建议可能是治疗方案,也可能是面诊指导,检查指导等一切有助于患者进行下一步治疗决策的指导……本次订单无法退款。”

值得一提的是,《互联网诊疗管理办法(试行)》规定,不得对首诊患者开展互联网诊疗活动。但在一些互联网医疗平台上,只要患者勾选曾经在线下确诊过某疾病选项,即可在患者主诉范围内接诊:“首诊不得问诊,互联网诊疗仅适用常见病、慢性病复诊”的提示,也多隐藏在容易被用户忽视的协议条款中。



《法治日报》记者在某平台针对“骨科一运动损伤”相关问题随机选择一位医生进行提问后,在未上传任何病情图片情况下就进入该平台的付费问诊页面,对话框中还隐藏出现两行小字:“如非复诊,仅提供医疗咨询服务。”

而在另一家提供线上问诊的健康门户网站,记者以治疗荨麻疹为由向客服咨询,同时说明此前并未在线下医疗机构就诊,客服人员并未掌握记者病历资料的情况下表示可以开药,并且引导记者添加微信进一步了解情况。

病因:定位不明确,格式化免责条款泛滥

“‘问诊’和‘医疗咨询’对应不同法律关系。”《法治日报》专家库成员、北京市律通律师事务所高级合伙人郑中臣介绍说,“医疗咨询”通常是建议性的意见,医疗机构和患者之间不存在医疗服务合同关系,医师不能开具处方。而互联网“问诊”是可以针对疾病出具诊断结论并在线上开具处方的,医疗机构和患者之间存在医疗服务合同关系。医师通过线上咨询,对患者所咨询的病情提供简单意见和初步甄别,不属于诊疗行为。线上咨询过程中,患者可以口述症状而不上传病历资料,没有在医疗机构首诊的患者也可以线上咨询医师,这与不得对首诊患者开展互联网诊疗活动有明显区别。

同时,郑中臣强调,《互联网诊疗管理办法

(试行)》所规范的对象是医疗机构及在医疗机构注册的医生。但互联网医疗平台不一定是医疗机构,许多平台的自我定位都是信息中介服务提供者,与患者、医生签订的协议也是中介服务协议。部分平台将“医疗咨询”与“问诊”的界限进行模糊,在收取高昂咨询费的同时设置大量自我免责的格式条款,很可能侵害用户的合法权益。

北京市海淀区人民法院东升法庭法官助理秦鹏博介绍,现阶段,互联网医疗服务主要包括医疗机构网络服务平台、互联网医院,健康信息咨询平台和电子商务平台混合体这四种商业模式。

“医疗机构网络服务平台是医疗机构自行或委托他人开发软件,作为医院提供医疗服务的补充或延伸,这样的平台只是医院与互联网公司的深度合作,如北京协和医院的官方App‘掌医’,而互联网医院则是实体医疗机构的网络形态。”秦鹏博称,以上两类平台所需履行的义务与实体医疗机构相同,承担的法律 responsibility 也是在民法典医疗责任纠纷专章规定的范围之内。

秦鹏博表示,丁香医生、平安好医生等平台应归类为信息咨询平台,这类平台的自我定位为连接医生与患者的桥梁,平台负责医生入驻资质审核,平台内医生提供健康咨询服务并收取一定费用。

“至于电子商务平台混合体,常见的包括‘阿里健康’‘京东健康’等,服务内容包括药品销售、问诊、配送。”秦鹏博认为,此类综合商业盈利与医疗便民的诊疗与电子商务平台混合体是未来互联网医疗平台的发展方向,而由于销售者、医

生、运输的身份合一,此类平台往往需要履行包括食品药品销售的注意义务、医疗服务中的审慎义务、运输服务合同义务等在内的诸多法律义务,也要承担诊疗、商品销售、运输所带来的种种侵权和合同法律责任。

处方:加强监管与规范,引导用户正确维权

“面对在医疗机构网络服务平台上出现的纠纷,医疗机构应作为医疗纠纷的责任承担者,”郑中臣提醒,而在好大夫在线、丁香医生等平台上出现的纠纷,消费者应当依照平台“用户协议”的相关约定以及咨询、诊疗过程中平台的过错,向互联网医疗平台追究责任。

2018年4月,国务院办公厅颁布《关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见》,“这是‘互联网医院’第一次写入中央政府规章文件中。”郑中臣介绍说,国家卫生健康委员会、国家中医药管理局此后又颁布《互联网诊疗管理办法(试行)》《互联网医院管理办法(试行)》《远程医疗服务管理规范(试行)》,3个文件明确规定了互联网诊疗、互联网医院、远程医疗服务中的准入条件、执业规范等内容,是目前规范互联网医疗的主要的三个规范性文件。

“但上述均是规范性法律文件,根据行政处罚法关于行政处罚设定的规定,不能规定违反执业规则将面临哪些处罚。”对此,郑中臣建议,在立法层面应进一步明确互联网诊疗活动中的相关法律责任,提高违法成本,同时,从事互联网医疗业务的机构及平台应严格按照互联网医疗规范要求,全面增强合规意识,制定和落实好内控制度,在合作过程中处理好信息安全、隐私保护、医疗损害等潜在风险并对责任承担进行明确约定,以控制自身风险,并落实好在互联网医疗过程中的保险责任。

针对互联网医疗活动涉及主体较多,法律关系较为复杂的现状,秦鹏博认为首先应当建立互联网平台实体化监管模式,依据实际身份与功能定位厘清义务和责任。人民法院在案件审理时应当利用穿透式审判思维,剖析真实法律关系。其次,实现三位一体,着力将法律规范中对于网络平台的定位,各平台协议中对于自身的定位和实践对用户对于网络平台的定位相统一,避免出现较大偏差。最后,在缺少统一立法的背景下,各地对于互联网医疗产业监管政策、监管措施,处罚标准不统一,存在跨区域监管难度大、政策变动性大、经营管理风险大等种种阻碍优化营商环境的现象,需要出台全国统一的、更高位阶的法律法规,需要统一司法裁判尺度,进一步引导行业健康发展。

漫画/高岳

前夫赖住5年不走 判决:15日内搬离

□ 本报记者 战海峰
□ 本报通讯员 边俊铭 李莹

离婚后前夫赖在家中5年不肯搬走,女方深受其扰,应如何运用法律积极维权?近日,重庆市开州区人民法院判决一起返还原物纠纷案,运用民法典维护社会主义核心价值观,为善良的小芳“撑腰”,并判决张三在本判决生效后15日内搬离原告小芳的住所。

小芳和张某于2017年登记离婚,离婚时约定房屋归女方所有,因张某无其他房屋居住,小芳一时心软就同意其暂时居住,待找到住处后搬离,没承想张某这一住就是5年,其间小芳虽多次催促张某搬家,却都被张某以经济困难、没钱租房为由搪塞过去。

5年来,虽然小芳和张某各住一间房,生活上各不往来,但同住屋檐下,两人平时难免会有交集,因为琐事,两人多次发生争吵,就在不久前,张某的多个情人之间相互争宠,其中一个情人到小芳家来闹事,不明真相的邻居对小芳指指点点,让小芳很难堪。想到这些年来受到的委屈,忍无可忍的小芳将张某诉至法院,要求张某立刻搬离其房屋。

法院审理查明,小芳和张某离婚时,张某无房居住,属于生活困难,但距今双方已离婚5年时间,张某以开网约车为业,应有能力租房,但其不积极找房居住,还与小芳为琐事发生争吵,已影响到小芳的正常生活。小芳离婚后对张某的帮助近5年时间,在张某有能力生活的情况下,小芳不可能长期地、无限地对其进行帮助,遂作出上述判决。

承办法官表示,本案中,小芳本着友善的原则最大限度地帮助张某渡过难关,可张某明明有能力搬离房屋,却因小芳的善良要起了“无赖”。社会主义核心价值观是社会主义法治建设的灵魂,人民法院在办案中必须惩恶扬善,让法安天下德润人心,本案的判决既符合法律规定又维护了社会主义核心价值观。

漫画/高岳

一万五“洗白”征信不良记录?合同无效退款

提示

□ 本报记者 罗莎莎
□ 本报通讯员 刘杰 金琦

征信出现不良记录,影响了银行贷款的审批,这可怎么办?如今,一些不法分子利用人们急于消除征信不良记录的心理,打出专业“修复征信”“洗白征信”的名号,收取高昂的服务费,最终却无法完成修复,甚至失联跑路。近日,江苏省南通市中级人民法院就对一起涉征信修复服务合同纠纷案作出维持一审的终审判决,认为涉案的委托代理合同无效,判决某信用服务公司退还服务费15000元。

2021年底,张某在办理银行贷款时,因征信记录中存在8家金融机构的逾期还款记录,影响了贷款的审批进度,张某对此很是着急,就想着可以通过某些特殊途径快速“洗白”不良征信。

经人介绍,张某认识了号称专业进行征信修

复的陈某,称他们公司加盟了某技术团队,该团队可以快速帮助张某消除不良征信。之后,在陈某的牵线下,张某与某信用服务公司签订了《征信异议申请委托代理合同》,约定信用服务公司代理张某进行征信异议申诉,若90日内没有完成代理事项则退还代理费。当天,张某向该公司支付了代理费15000元。此后,张某配合陈某提交了申诉所需的相关材料,还根据陈某的要求向其支付了800元用于制作虚假的病情证明,但苦等数月,张某的征信记录中仍存在多条不良记录,焦急万分的张某多次催促未果,要求某信用服务公司退款也没有得到回应,无奈之下向南通市崇川区人民法院提起诉讼。崇川法院经审理认为,本案中,双方均具有完全民事行为能力,案涉《征信异议申请委托代理合同》也是双方的真实意思表示,本案的争议焦点在于该合同内容是否违反法律、行政法规的强制性规定或者违背公序良俗,合同是否有效。

法院认为,张某与某信用服务公司签订的《征信异议申请委托代理合同》表面上看是“代理

异议申诉”,实际上双方系意图通过伪造病情证明等手段消除征信中的不良记录,该行为违背了基本的诚实信用原则,扰乱了征信业的健康发展,不利于社会善良风气的弘扬,委托代理合同应为无效。案涉委托代理合同无效后,当事人因该行为取得的财产应当予以返还;有过错的一方应当赔偿对方由此受到的损失,各方均有过错的,各自承担相应责任。遂判决某信用服务公司退还张某15000元。

某信用服务公司不服一审判决,向南通中院提出上诉。南通中院经审理认为,张某因自身原因导致逾期还款,本身并无符合《征信业管理条例》第二十五条所规定的合法异议更正情形,故双方签订委托代理合同的目的即具有欺诈性。如果该委托代理合同的目的可以实现,一方面将使得逾期还款行为不会对张某产生任何警示作用;另一方面,会欺骗、误导授信主体为其提供与其信用等级所不相符的产品,侵害不特定授信主体的利益,损害国家的信用体系和营商环境建设。因此,该委托代理合同损害了社会公共利益,有

违公序良俗,应认定为无效,遂予以驳回上诉,维持原判。

该案二审承办法官陈雙峰介绍,根据《征信业管理条例》第二十五条规定,合法的征信异议是指,信息主体认为征信机构采集、保存、提供的信息存在错误、遗漏的,有权向征信机构或者信息提供者提出异议,要求更正。现在社会上有一些打着可以快速帮助他人“洗白”“征信幌子”的机构和个人,本案中的某信用服务公司,就是通过刻制假章、伪造材料等方式进行恶意投诉和欺诈骗诉,该行为不仅无助于消除不良信息,还会导致个人信息泄露、资金被骗等风险,情节严重的甚至构成犯罪。

陈雙峰提醒,诚信是社会主义核心价值观的重要内容之一,诚信既是做人做事的道德底线,也是社会运行的基本条件。征信记录作为诚信最直接的体现,是对信用主体诚信度的直接考量,值得每个公民去维护好。任何打着“洗白”“修复”征信记录幌子的机构和个人,每个公民也都应当积极予以抵制,如此方能守护社会诚信之基,提振诚信之风。

□ 本报记者 张雪泓

某小区因停电造成电梯停运,家住12楼的张奶奶走楼梯下楼,却因楼道无应急照明踩空受伤。近日,北京市海淀区人民法院开庭审理了张奶奶诉物业公司侵权纠纷案,认定物业公司承担70%的赔偿责任,赔偿张奶奶医疗费等各项损失21万余元。

原告张奶奶诉称,自己家住12楼。2021年某冬日下午,小区停电,电梯停运,她只能走楼梯下楼去接孙子放学。因楼道内没有应急灯照明,安全出口指示灯也没有亮,其在下楼过程中踩空跌倒滚落,后被救护车拉往医院并住院20余天。张奶奶认为,根据物业服务合同,物业公司应负责包括楼梯间以及照明在内的公用部分的日常维修、养护和管理。物业公司作为业主共有部分、公共楼道空间的物业服务人,未按照相关规定提供应有服务,导致其受到伤害,应承担赔偿责任。

被告物业公司辩称,案涉住宅楼是1999年建成的,建楼时并未设计应急灯,现在也没有安装应急灯的条件。事发当天是因电力部门检修才停电,安全出口指示灯也是由于停电才不亮的,且安全出口指示灯只是指示并非照明,与张奶奶摔伤无关。张奶奶摔伤是其自己不注意造成的,在明知当天停电的情况下,下楼梯时候更应该谨慎注意。

本案的第三人电力公司诉称,其不是提供物业服务的公司,没有服务行为,根据相关规定,物业公司应该对业主的损失承担赔偿责任。电力公司供电检修提前张贴了停电检修通知,已通知了物业服务企业,检修行为没有造成张奶奶损失。

法院经审理认为,张奶奶与物业公司之间存在物业服务合同关系,物业公司应依据合同约定提供物业服务,其中包括楼梯间的日常维修、养护和管理,以及共用照明的日常维修、养护和管理,以保障小区居民出行安全。根据事发当天的情况,楼道内没有窗户,只能通过楼梯间与电梯间之间的门透入光线,其能够起到的照明作用非常有限,虽然物业公司称楼宇年代久远无应急灯的设置,但其作为物业服务单位应在停电的情况下通过有效方式保障楼梯间照明,或通过其他方式解决居民在停电期间的出行安全问题。法院认为,物业公司在停电期间未采用有效方式提供楼梯间照明,保障居民出行安全,应对张奶奶的摔伤结果承担赔偿责任。

法院认为,张奶奶为完全民事行为能力人,在停电期间楼道内缺乏照明的情况下,作为年龄较大的老人,对从12层走楼梯下行的危险应是明知的。在这种特殊情况下,张奶奶应尽量减少出行,或采取自行照明以及其他人帮助陪同的方式出行,故张奶奶对于损害结果的发生也应承担一定责任。

结合双方各自过错对于损害结果发生的原因力大小,法院确定物业公司承担70%的赔偿责任,张奶奶承担30%的责任,并根据上述比例计算张奶奶各项主张中合理部分。

对于张奶奶主张的安装应急灯并维修紧急出口指示灯的请求,法院认为物业公司确应采取有效措施处理停电期间楼道内的照明问题,本案楼宇是否具备加装应急灯条件需根据楼宇的具体情况确定,法院无法通过强制判决的方式实现,故对该项诉讼请求不予支持。安全出口指示灯虽然不能起到照明作用,但可在紧急状况下给予指示及引导,故法院判令物业公司对此予以维修。

本案宣判后,双方当事人均未提起上诉,目前该判决已生效。

本案主审法官表示,我国民法典第五百七十七条规定,当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当承担继续履行,采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。物业服务合同是物业服务人在物业服务区域内为业主提供建筑物及其附属设施的维修养护,环境卫生和相关秩序的管理维护等物业服务,业主支付物业费的合同。由此可见,维护物业服务区域内设施正常运转是物业服务人的一项重要义务。本案中,物业公司没有履行物业服务合同中维修、养护、管理楼梯间的义务,导致楼梯间内光线昏暗原告摔倒受伤,属于违反合同约定,应该承担相应的损害赔偿责任。同时,张奶奶作为完全民事行为能力人,在停电时自行下楼,其应能预料到危险性却没有采取任何措施照明,自身也有一定过错,所以也应承担部分责任。

谈恋爱吗?“戏精”分饰多角只为骗财

万象

□ 本报记者 王春
□ 本报通讯员 沈辉

体贴温柔的未婚妻小李,热情好客的准丈母娘,经常夸赞自己的未婚妻妈妈,还有那个异常热心帮助同事脱单的介绍人“勇哥”……年轻的小张以为自己的恋爱之路一帆风顺,却不想,他已经掉进了同事“勇哥”编织的“恋爱陷阱”。近日,经浙江省宁波市余姚市人民检察院提起公诉,这起荒诞的闹剧终于剧终,被告人李某因犯诈骗罪被余姚市人民法院判处有期徒刑九个月,并处罚金人民币一万元。

小张是外来务工者,年轻的他憧憬着靠自己的努力成家立业的美好未来。拼搏之路上有太多的艰辛,幸好,同事对他还不错,让他在异乡感受到了一份温暖。去年的一天,同事“勇哥”热情地给小张介绍了一个女孩子小李,通过微信聊天,小张觉得小李十分温柔体贴,为了能让已经30岁的小张顺利脱单,“勇哥”自告奋勇,主动担当起小张的恋爱军师,在“勇哥”频频出招,步步为营的指导下帮助下,短短几天,小张便成功与小李建立起了“恋爱关系”。

小李什么都好,就是工作不在余姚,小张和她只能通过微信嘘寒问暖,牵肠挂肚。为了弥补对女友的亏欠,打消对方的不安全感,小张时不时向小李发红包、转账,对于小李提出的租房、送礼、购置手机等要求,小张更是不惜提前预支工资——满足。在双方甜蜜恋爱的半年里,小张共转账给小李两万余元,并成功添添了小李妈妈、姑妈等亲戚的微信,满心欢喜地筹备起了与小李的婚礼。

今年年初,小张突然接到一通来自警方的电话,民警询问他,近期他频频向一男子转账,是否遭遇了诈骗或者参与了赌博?接到电话的小张不明就里,“我的钱都是转给了我的未婚妻,你们是不是搞错了?”然而时隔不到半个月,小张迎来了惨痛的真相,对自己关怀备至的“未婚妻”,满心喜欢的“准丈母娘”,要求颇多的“姑妈”竟都是自己对面工位上满脸胡子的“勇哥”一手编造演绎的“角色”,唯一的结局就是骗钱。

面对检察官的审讯,“戏精”李某对犯罪事实供认不讳,交代因为最近手头比较紧,发现同事小张没有恋爱经历又性格单纯,就想通过这种方式诈骗钱财。

让李某没想到的是,小张“恋爱”一年多,未婚妻都没见上一面,也没有视频聊过天,连一句语音,一张照片都没有收到过,甚至连小李用于收款微信账号姓名也赫然还是“×勇”,他却自始至终都没有丝毫怀疑过。今年6月,犯罪嫌疑入李某被检察院依法逮捕,检察官认为,当事人李某虚构身份,一人分饰多角,诈骗同事小张两万余元,其行为已经构成诈骗罪。同月,余姚市检察院以诈骗罪对李某提起公诉,并建议量刑有期徒刑九个月,并处罚金一万元。近日,余姚法院依法判处李某诈骗罪,并采纳了市检察院的量刑建议,作出如上判决。

“网络交友诈骗中,不法分子往往通过投其所好,营造各种人设快速博取被害人的信任,进而虚构感情纠纷,家庭琐事等表面合理的事由骗取钱财。”检察官提醒,恋爱切勿盲目,尤其是“网恋”,更需要认真辨别对方真实身份,多听取家人朋友的意见,在涉及财物往来时,更应慎之又慎。

小区停电老人下楼摔伤 物业担责