

盲人欲携导盲犬进博物馆被拒

陕西历史博物馆：可派志愿者协助进馆

近日，温州盲人小伙向明亮在自己的社交账号上发视频称，他想带导盲犬参观陕西历史博物馆，却被告知导盲犬不能进入。此事在社交媒体上引发争议。6月16日，华西都市报、封面新闻记者采访了当事人以及博物馆方。



陕西历史博物馆外景。图据博物馆官网

导盲犬禁入？盲人晒电话录音引发争议

6月10日，向明亮带着导盲犬Ash到西安出差，在听到当地人推荐陕西历史博物馆后，他想亲身去感受一下。

“6月11日是我行程唯一空闲的一天，我处理完手里的事打算去逛逛。”在出发前，向明亮拨打了博物馆电话进行沟通。“那天很热，我就想着提前打电话沟通，避免产生误会。”向明亮告诉记者，电话中他被告知导盲犬不能入内，“也没有什么理由。”

他拨打了12345进行投诉，又

与博物馆方进行了两次电话沟通。在社交账号上，向明亮发布了最后一次电话沟通内容。视频中，博物馆工作人员告知“宠物带不进去”，向明亮解释，导盲犬是工作犬不是宠物，工作人员的回复是“动物带不进去”，并表示将询问领导。视频最后，向明亮追问结果，工作人员回答“结果就是我们肯定是不允许……”

视频发布后，有网友表示，盲人也有享受文化生活的权利；也有人质疑，向明亮强行打断工作人员的解释，显得有些咄咄逼人。

当事人：视频存在剪辑 但导盲犬被拒是事实

16日上午向明亮接受华西都市报、封面新闻记者采访时表示，自己发布的视频存在剪辑。“他们告诉我，盲人可以由馆内的志愿者陪同进行参观，但导盲犬不行。我问狗狗怎么办，他们回答就是进不了。”他解释，之所以剪辑这段回复，是因为他觉得这样的方案没有意义，“导盲犬是带我走路的，我从酒店到博物馆这段路程怎么走？”

记者问他是否询问馆方能否帮

忙照顾导盲犬？向明亮表示没有问，“我的理解是，游客服务区之类的地方，也是博物馆的范畴，按照他们的说法，也是拒绝导盲犬进入的。但凡他们告诉我，导盲犬可以安置在（博物馆）某个地方，我也不会发这个视频。”

向明亮还提到，自己曾携带导盲犬顺利进入苏州博物馆参观，扬州大运河博物馆也曾同意他的参观申请。

馆方：有明确禁止性规定 可以提供人工引导服务

16日记者致电陕西历史博物馆客服热线。工作人员表示，该馆展陈空间相对比较密闭，展厅观众也较为密集，“参观须知上也写了，不能携带导盲犬进馆”。

记者注意到，博物馆官方网站2024年4月30日曾发布《观众请勿携带物品清单》，其中第七条写道：“所有动物（含残疾人携带的导盲

犬、导听犬、辅助犬等服务犬）。我为残疾人携带的导盲犬、导听犬、辅助犬等服务犬提供便利安排。”

针对此次争议，该工作人员表示，在向明亮的电话问询中，他们已回复可以派志愿者协助进馆，也就是说，盲人作为特殊人群，博物馆用人工引导的方式保障其得到参观服务，作为导盲辅助的导盲犬可以负责看管。

律师：派志愿者协助盲人进馆是可以的

河南泽槿律师事务所主任付建认为，根据《残疾人保障法》《无障碍环境建设条例》相关规定，视力残疾人携带导盲犬出入公共场所，应当遵守国家有关规定，公共场所的工作人员应当按照国家有关规定提供无障碍服务。

“博物馆属于公共场所，应遵循

相关法律法规，为盲人携带导盲犬进入提供便利。针对不能允许导盲犬进入的情况，可以进行变通，比如提供盲杖、引路员等。”付建表示，从博物馆方给出的回应来看，派志愿者协助盲人进馆，也是可以的。

华西都市报·封面新闻记者 吴冰清

小心踩“坑”！

最高法发布5件网络消费民事典型案例

16日，最高人民法院发布5件网络消费民事典型案例，警示商家诚信经营，依法维护消费者合法权益。

胡某在网上买了一款女士手提包，购买时店铺页面显示该手提包不支持七日无理由退货。胡某收货后于七日内申请无理由退货，被店家韩某拒绝。胡某诉至法院，请求判令韩某承担退货退款责任。

审理法院认为，虽然韩某在商品详情标注了不支持七日无理由退货，但并未合理说明该手提包性质属于不宜退货的理由，也未举证证明适用七日无理由退货会导致商品价值的大幅度贬损或给经营者造成重大损

失。最终判决韩某退还货款，同时胡某退还该手提包。

一起案例中，某家具公司开展床垫促销，规则为某日20时开始付定金，前50名付定金者享受半价优惠。但实际上，该公司当日19时33分就开始接受定金支付。

张某于19时40分支付定金100元，同时向客服人员发送了当时预定人数为15人的截图。客服告知张某有机会享受半价优惠，张某便支付了订单尾款。然而，公司此后公示的优惠名单中并无张某，并称张某未在活动时间内下单，不符合优惠条件。

法院对此认为，张某支付定金后即告知客服人员，客服人员并未指出其付定金时间不符合

促销规则，并表示张某有机会享受优惠。若客服人员在张某告知时即指出其付定金不符合规则，张某完全可以先取消该订单并在20时后支付定金，进而促成符合优惠条件。家具公司在促销活动中存在误导行为，应承担相应责任。法院判决，公司退还张某一半价款。

同时，典型案例还涉及直播营销中的经营者欺诈行为、网络服务提供者过度收集个人信息等。最高法表示，人民法院将稳妥探索、认真总结网络消费变化趋势和规律，以法治思维和法治方式支持拓展网络消费，为高质量发展提供有力司法保障。

据新华社

广告引流、夸大病情、更换耗材…… 黄石博仕肛肠医院 过度医疗问题追踪

125份抽查病例中，113份存在过度医疗行为；就诊患者手术率超90%，远超当地平均水平……翻开卫健部门对黄石博仕肛肠医院的调查卷宗，被查出的过度医疗违法行为令人触目惊心。

根据卫健部门提供的线索，湖北省黄石市人民检察院对此立案并提起公益诉讼。之后，法院判处医院向当地公益损害赔偿金账户支付涉案金额3倍的惩罚性赔偿金，共计53万余元。截至今年5月底，本案惩罚性赔偿金已支付完毕。

这家医院是如何误导患者过度医疗的？记者进行了调查。

广告引流、夸大病情

2022年夏天，黄石市民王伟（化名）痔疮发作，来到黄石博仕肛肠医院就诊。接诊医生进行了简单问诊、检查后，便安排其住院手术。令王伟疑惑的是，医院还未进行全面评估，就为其进行了肛肠手术。

类似的患者，在黄石博仕肛肠医院还有不少。黄石市卫生健康委员会2022年对该院进行了一次例行检查，抽查的125份医院病例中，113份病例存在过度医疗等问题，包括对未达到手术指征的患者实施手术、为有手术禁忌症的患者实施手术等。

检查发现，这家医院整体手术率超90%，远超当地医疗机构40%的平均水平。

——虚假宣传引流。“专注肛肠胃肠诊断与治疗”“电子肛门镜检查30元一次”“幽门螺杆菌检查80元一次”……许多患者往往被这类宣传和平价实惠的检查套餐吸引，前来就诊。

“说是几百元检查费，其实每个人被骗进去，就得花上七八千甚至上万元，让人非常气愤。”患者王女士在某短视频平台公开表示。评论区不时有网友跟评吐槽类似经历。

——夸大病情诱导。记者了解到，黄石博仕肛肠医院医生被指夸大病情，利用患者的焦虑心理，诱导其进行手术治疗。医生肖某曾接诊一名中老年患者，对方近半个月出现排便困难等痔疮症状。根据检查结果，这名患者没有达到手术指征；但肖某以其内痔明显、点位较多等情况，说服他同意手术治疗。

——中途更换高价耗材。记者查阅医院案件材料看到，多名医生被查出在手术过程中擅自增加或更换价格更贵的耗材及药品，以收取更高的医疗费用。“如果患者术后问起，就以手术情况紧急、原方案器械不适合等理由搪塞过去。”一名涉案医生说。

过度医疗缘何屡屡发生

相关资料显示，涉案的黄

石博仕肛肠医院成立于2015年12月，是一家民营医院，年均诊疗手术患者超1500人。

“对于医院过度医疗等问题，我曾与医院老板反映过，但没有任何改观。”有涉案医生表示，医院有创收考核指标，科室利润与医护人员收入挂钩；面对考核压力，许多医生只好对患者进行过度医疗。

同时，过度医疗违法行为相对较为隐蔽，不排除医院和一些医生存有侥幸心理。有调查组成员表示，即使遭遇过度医疗，许多患者短期内仍无法察觉，难以及时向有关部门反映。而且，每个人体质不一样，治疗方案的解释权在医生手中。

“即使患者察觉出过度医疗，往往也没有能力进行鉴定。”办案检察官表示。

此外，即使过度医疗违法行为被查处，涉事医院和医生受到的惩罚也相对较轻。

“依照现有行政处罚手段，除直接关停外，最高只能对医院处以5万元罚款。”黄石市卫健委综合监督科科长熊应红介绍，2023年5月，黄石市卫健委依法对黄石博仕肛肠医院处以罚款5万元、停止肛肠科执业活动6个月的行政处罚。“5万元罚款，对于他们来说也就是几台手术的事。”

多措并举防范过度医疗

案发后，多名医疗界人士呼吁，举一反三，进一步维护医疗卫生秩序，引导医疗机构特别是民营医院规范执业。

首先，要完善法律法规，充实执法手段。办案检察官表示，目前基本医疗卫生与健康促进法、医师法等相关法律仅规定医疗服务提供方不得对患者实施过度医疗，但并未规定处罚手段。在本案中，检方只得参照消费欺诈，依照消费者权益保护法对医院处以涉案金额3倍惩罚性赔偿。

业内人士呼吁，进一步完善过度医疗治理相关法律法规，建立过度医疗认定和责任划定机制，科学设定对违法医院和医生的处罚力度，丰富执法“工具箱”。

其次，要共享违法线索，提升打击质效。记者了解到，2019年以来，一些地方医保部门从卫健部门分离后，双方信息互通和工作联动减少，违法线索共享受到影响。

专家建议，卫健、医保、公安等部门和检察机关应建立信息线索互通渠道，进一步加大行政执法衔接力度，提升打击质效，形成对违法行为的震慑。同时，鼓励群众直接向有关部门举报过度医疗违法行为，加强医疗行为监督。

据新华社