

违规“美容”差点变“毁容”

宝山法院法官未采取一判了之,告知法律风险促成和解

“ □记者 王川
通讯员 胡明冬

随着生活水平的提高,人们越来越注重自己的“脸面”问题,会定期去医疗美容机构洗脸、按摩、微雕。但是这些美容机构遍地开花,也造成了监管难,美容行业乱象丛生,甚至一些毫无医疗资质的机构也来分一杯羹,结果有些爱美人士不仅美容没成功,还差点变毁容。

近日,宝山区人民法院就受理了这样一起因美容事故引发的健康权纠纷案,最终在承办法官的调解下,双方达成赔偿和解。

”

【事件】
本欲美容,却差点毁容

2016年7月,吴女士来到一家熟悉的化妆品店购买化妆品,店员向吴女士推荐了一种价值3000多元的名为“冻干粉”的化妆品。据店员介绍,该产品能够使皮肤美白细腻、弹润光滑有光泽。吴女士基于以往信任,购买了一套该化妆品。不过该产品的美容方式是需要通过微雕仪注入脸部皮肤中。

吴女士满怀憧憬,欣然接受了店方的面部美容微雕手术。手术后,吴女士脸部皮肤皮下渗血、满脸通红,店员告知吴女士这是手术之后的正常反应,结了痂就好了。然而美容一周之后,吴女士脸上的痂渐渐消退,但是却留下了明显的色差。经医院专家检测,吴女士脸部色素沉淀严重,需要几个月到几年的时间才可能褪掉,也有可能褪不掉,而这种情况是因脸部受到较大伤害才出现的。

本欲美容,却差点被毁容。吴女士气愤之余找到店家理论,要求化妆品店承担责任、赔偿费用。但化妆品店拒不承担赔偿责任,甚至还跟吴女士理论,让吴女士继续使用他们的产品,保证最多1个月,就能让吴女士脸上的色差消退。吴女士果断拒绝,并将化妆品店诉至宝山法院,要求赔偿各项损失20万余元。

诉讼过程中,行政执法部门对涉案化妆品销售店进行行政处罚,责令停止执业,没收设施设备,并处以罚款。

【调解】
法官告知风险促成调解

承办法官受理该案后,查明化妆品店确实无任何美容手术的资



资料图片

质,工商登记仅仅是经营化妆品销售。而吴女士脸部受损虽是事实,但还需要进行因果关系鉴定,如果吴女士同意做鉴定,就要先行垫付一笔高额费用,鉴定结果还不可知。而如果吴女士不同意鉴定的话,法院则只能驳回吴女士的诉讼请求,但是吴女士受损既然是事实,便不能轻易驳回,因此对双方最有利的结果就是达成赔偿和解。

于是,承办法官向双方送达诉讼文书通知双方到庭,但是由于该化妆品店已经关门停业,诉讼文书无法送达,如果直接公告送达的话,不仅大大增加了吴女士的维权时间,而且也很难让吴女士兑现自

己的胜诉权益。为了能够让案件顺利进行调解,承办法官通过工商登记信息顺藤摸瓜找到了该化妆品店的经营者杨某。

调解过程中,双方情绪都十分激动。吴女士觉得自己容貌受损,化妆品店应该承担高额赔偿责任。而杨某觉得自己已经受到了行政处罚,吴女士的赔偿金额请求是狮子大张口,因此不同意调解。

在厘清案件事实的基础上,承办法官抓住案件的关键症结在于原告吴女士的诉请赔偿金额过高。针对该症结,承办法官对双方进行“背对背”式分别劝说,告知双方继续诉讼下去的法律后果。承办法

误工费难计算 事故赔偿陷僵局

普陀区道路交通事故调委会以心换心化解交通事故赔偿纠纷

“ □法治报记者 金勇

本来是一桩简单的交通事故赔偿纠纷,但当事人双方由于没有通过民事诉讼确定赔偿金额,私下交涉又因无法达成一致不欢而散,最终双方向普陀区道路交通事故人民调解委员会申请调解。

调解员在了解情况后,迅速找到本次纠纷的矛盾焦点,通过以心换心、换位思考的反复劝说,双方各让一步,达成和解。

”

【案情】

去年夏天的一个夜晚,在曹杨路谈家渡路路口,王某驾驶一辆小客车与骑电动自行车的张女士发生交通事故,事故致使张女士受伤及车辆损坏,经交警部门认定,王某负事故全部责任。事实如此清楚,张女士认为王某会赔偿自己的所有损失,因此并未向人民法院提起民事诉讼。但在具体的商议过程中,双方却对赔偿事宜无法达成一致,各说各话,眼看僵局出现,双方向普陀区道路交通事故人民调解委员会申请调解。

【调解】

调解员在了解纠纷的基本情况,迅速找准矛盾焦点,由于王某保险的赔偿金额达不到张女士的赔偿要求,尤其是关于误工费部分的赔偿金额有较大出入,双方各执一词,难以达成一致。其中的关键是张女士无法提供证明其收入的相关资料,致使保险公司只能按照上海市最低工资作为赔偿基准进行赔偿。调解员在和张女士的沟通中,了解到张女士在一家公司做保洁

员,同时兼职家政工作,家中丈夫因身体问题目前无经济来源,仅靠她一人的收入支撑家庭生计。这次因事故受伤,张女士已花费了医疗费用三千多元,同时由于受伤,一时不能工作,整个家庭处于无经济收入的窘境。

在对情况有所了解后,调解员开始做双方工作。起初,双方均不愿和解。张女士坚持要求王某赔偿医药费、误工费共计1万元。但是王某则坚持保险公司赔偿多少就是多少。在双方你来我往的过程中,言语渐渐升级,互相争吵,现场气氛一度比较紧张。为避免矛盾升级,调解员及时中止了调解,将双方当事人分开,给双方一个缓和、冷静的机会。

在双方的情绪都稍微稳定之后,调解员首先找王某单独谈话。调解员通过以心换心、换位思考的方式去劝说王某,首先明确由于王某不遵守交通规则导致张女士受伤,因此对张女士的工作收入产生了一定的影响,张女士确实又是家庭经济的主要来源。从受害者的角度来看,事故所造成的伤害可能不仅仅是身体上的,王某即使是出于

人道主义考虑也应该适当进行额外补偿。在调解员的不懈努力下,王某的态度有所松动,表示愿意额外赔偿。随后,调解员又与张女士进行了调解沟通,告诉她王某已经愿意在保险赔偿金额之外进行赔偿,但是肯定达不到之前提出的要求。调解员同时劝说张女士,王某在法律上确实是没有强制规定需要进行额外赔偿的,目前对方已经让步,愿意额外赔偿,是否也可以对赔偿金额作出一定的让步。

在调解员的努力下,张女士表示可以适当降低赔偿要求。于是,趁着双方的态度都有所松动,调解员将双方重新聚集到一起。由于之前已经做好当事人的思想工作,双方的情绪也平和了许多。调解现场气氛融洽,协商沟通比较顺利。最终,在调解员的引导下,双方很快达成了协议,共同签署了人民调解书。

【点评】

做好人民调解工作不仅需要以理服人,更需要以情动人。本案中调解员主要运用的调解方法有:首先是单方调解法。单方调解

法就是在调解过程中经常用到的“背靠背”调解,由调解员出面分别与双方当事人进行交谈,分别做好当事人的思想工作,促使双方基本达成一致意见。如果双方矛盾很深或者正在气头上,双方一起出现可能会争吵不休,这不利于调解工作的进行,有时还会使矛盾进一步激化。而此时将双方当事人分开,分别进行沟通,一方面可以仔细聆听当事人的意见,从中获取一些重要信息;另一方面,调解员可以帮助当事人交换意见,起到桥梁作用,有利于增加当事人对调解员的信任感,便于调解工作的开展。

其次是趁热打铁法。趁热打铁就是在当事人已经表达出同情、谅解的意愿,但还未最终流露出让步的意思时,要同时运用亲情呼唤、利害分析、换位思考等方法进一步做好当事人的思想工作,向有利于纠纷的解决方向发展,使案件尽快解决。

人民调解没有强制性,所以在调解工作中一定要抓住双方矛盾的症结所在,以此为切入点,摆事实,讲道理,让双方对彼此谅解,从而达成和解。