

962555

## 首场消费维权直播上午开启

全网总看播数达5万多

315 帮忙

本报讯 今天中午11时,首场新民晚报“3·15消费维权直播”在今日头条和抖音开启。通过现场连线、视频播放等形式推出了“电商平台‘家电快修店’价格贵到离谱”“贵州游客在沪遭遇‘黑旅行社’”“上海老伯在某眼科医院做白内障手术后右眼失明”等案

例。同时,新民晚报旗下新民周刊“小周爆料”也带来“山姆超市寿司里吃出昆虫”的报道。对于这许多消费烦恼事,知名媒体人陆兰婷在“新民帮帮忙”直播间逐一点评,并向消费者提供了诸多“避坑”攻略。首场直播全网总看播数达5万多。

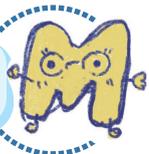
热线平台

- 市民服务热线:12345
- 新民晚报新闻热线:962555
- 微信公众号:新民帮帮忙
- 今日头条号:新民帮帮忙
- 新民App:“帮帮忙”频道

## 白内障手术后右眼看不见了

上海老伯此后又动了三次手术依然没保住视力,某眼科医院坚称对术后结果不负主责

小忙



家住嘉定区徐行镇灯南村的市民邵先生向“新民帮帮忙”求助,71岁父亲(右图 徐驰 摄)在参加由某知名眼科医院做的体检后被查出患有白内障,之后在该院做了白内障摘除手术。不料术后十多天,老人右眼视力急转直下,虽经尽力救治,最终仍彻底失明。家属多次与院方沟通,但时至今日,依旧没有得到明确的解决方案。



## 术后不久右眼就失明

邵先生表示,去年4月7日,村里让老年人去朱桥卫生院体检,经过某知名眼科医院现场检查后,医生称老人的白内障需要做手术摘除。5月8日,邵老伯在嘉定区沪宜公路靠近叶城路的某知名眼科医院完成手术,住院3天。5月17日,老人突然在家中大声喊:“看不见了!看不见了!”据邵老伯所述,当天一早,他的右眼仿佛被一块纱布蒙住,犹如“雾里看花”一片模糊,接着眼前“越来越黑,越来越黑”,到最后就是“漆黑一片,啥都

看不到了”。

5月18日,邵先生赶紧带着父亲前往眼科医院。“一开始,医生再三承诺他们会负责治好的。结果到了晚上,院方打来电话说‘能力有限,建议转院’。”于是,几经辗转,老人被紧急送往了上海市五官科医院。经诊断,邵老伯右视网膜脱落。去年5月25日,老人在五官科医院做了第一次手术。邵先生表示,在此期间,该眼科医院从未询问过情况。由于术后恢复情况不太理想,邵老伯的视网膜再次脱落。8月17日,老人做了第二次手术,但11月左右,病情再次出现反复。12

月8日,老人第三次被送进了手术室。“医生对我说,这次不是做视网膜手术,是保住眼球的手术。我听到这个消息,感觉天都要塌下来了……”话至此,邵先生语音颤抖。

邵先生回忆,从去年5月至今父亲吃足苦头:前后经历3次大手术。即便花了如此多的时间、精力和财力,视力仍无法恢复,眼睛彻底失明。在邵先生看来,半年来,父亲一下子仿佛老了十多岁。“老人家身体本来很好,还能下地干活。现在,他一个人的时候都不太敢走路,必须有人搀扶,要不然走上几分钟就会头晕眼花,时常跌倒

摔跤。”他说,由于一只眼睛失明导致方向感受损,老人拿东西时根本拿不稳,甚至连筷子都握不住。

记者见到邵老伯时,只见他满脸皱纹,无精打采。记者伸出食指,放在老人眼前10厘米处移动,左眼球还能“跟上节奏”,右眼球没有任何反应,只是空洞地盯着前方。“相比身体上的痛苦,老人在心理上受到的打击更大。他一个人坐着的时候,经常自言自语‘以后怎么办,以后怎么办’,我做儿子的听到这话,心里真不是滋味。”邵先生说。

## 家属求说法至今无果

在父亲失明后,邵先生立刻多次与这家眼科医院联系沟通,但对方坚称:老人眼睛出现的状况与他们的手术无关。为核实相关情况,记者连续两天拨打灯南村村委会的电话,相关负责人要么以“现在很忙”为托词,要么以“请找上级部门”为由,匆匆挂断了电话。

记者费尽周折找到了朱桥卫生院的相关医生。对方承认,去年邵老伯参加的体检确实是社区卫生服务中心组织的,当时该眼科医院作为体检机构。“在和机构签订的协议中已明确:对方承担检查任务,一旦后续出现医疗纠纷,也会

由对方担责。”该名医生直言,他们也收到邵老伯家人的诉求,愿意搭建平台,一起协商解决此事。

记者又采访了这家眼科医院。院办相关负责人坦言,邵先生的描述基本符合老人的整个治疗过程。“老人发生视网膜脱离后,我们协调了相关资源,联系了五官科医院,请到专家进一步诊治。”该负责人回应,院方本着对患者负责的态度,始终与老人的儿子保持着接触。“我们也不想发生这种事,很同情患者,目前一直在跟进中。”

不过,他直截了当地表示,院方在咨询相关专家后认为,对于邵老伯的白内障摘除手术所造成的结果不负主要责任。对于这样的答复,邵先生却不予认同。“我们至少和院方有过四次面谈,但对于我们的基本诉求,院方不是说‘不行’,就是让我们打官司,始终看不到应有的诚意。”邵先生说,自己从来都没有“狮子大开口”,只是希望能够得到院方的诚恳道歉,同时能拿出解决问题的态度和方案。

邵老伯和他的家人今后到底该何去何从?他们的遭遇是否能有个明明白白的说法?对此,“新民帮帮忙”将继续关注。

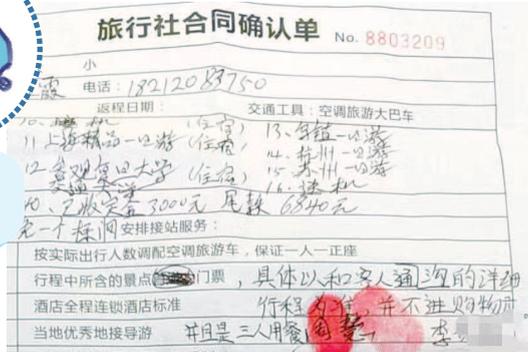
本报记者 徐驰

## 纯玩“插”购物 半路竟抛客

来沪旅游遇“黑旅行社”,五日游变成“伤心游”



小帮



李女士日前向“新民帮帮忙”反映,春节前,一家三口计划从贵州来沪旅游并游览上海周边的江南古镇。于是和上海兴远旅游文化发展有限公司签订“五日游”的合同。没想到付了近万元的费用,竟然“货不对板”:景点游成了购物游,“乌镇一日游”成了“杭州一日游”……当李女士提出质疑后,一家人被扔在了杭州西湖边。李女士和家人只能迫不得已改成“自由行”。其间,旅行社负责人一直失联。

## 货不对板导游甩客

今年2月,李女士在网上看到一篇旅游笔记“上海本地人整理四天三夜详细线路”,后附“上海旅游私人订制规划师——希希”(以下简称“希希”)的微信号。李女士称女儿一直想来上海玩,全家人决定“来上海看一看”,并体验周边的江南好风光。随后,李女士与“希希”取得联系,得知其是上海兴远旅游文化发展有限公司的客服,在

其一番“花好稻好”下,签了合同并全款支付9840元。“当时我就感觉到有问题,和我签约的是上海兴远旅游文化发展有限公司,但他们却让我把钱打给上海迪客通旅游文化有限公司,因为女儿急于出行,也就没有过多询问。”李女士说。

2月10日晚,李女士一家抵达上海。行程的前两天还算正常。而让李女士有些不满的是,在合同中,她清楚写明“不进购物店”的要求(见左图),而且在事先的微信沟通中,“希希”也承诺此次旅程属于“纯玩”。但对方在线路中安插的商业网点“还是有点多”。“第一天就去了购物点,后来索性连去城隍庙的时间都被耽误了!”

2月13日,更大的麻烦来了。当李女士和家人坐上旅行社安排的大巴出发后,发现原本的“乌镇之行”竟成了“杭州之旅”。在微信上,李女士多次与“希希”沟通,但对方却坚持让李女士在车上临时签署“杭州一日游”的合同。几个小时协商无果后,导游即不耐烦地将一家三

口“赶下了车”,把“人生地不熟”的他们“孤零零”地抛在西湖边。无奈之下,李女士只能自掏腰包、自制攻略,带着一家人在奔波周折中,摸到了乌镇。此后,李女士为“息事宁人”,只是在微信上向“希希”明确提出:只要对方仍能按照合同履行,可以不追究相关责任。在没得到回复的情况下,李女士又多次拨通了该旅行社高经理的电话,依旧无果。“才五天的行程,仅仅第三天,我们就被旅行社彻底抛弃了!”

## 两家公司都有问题

在接到李女士从贵州发来的投诉后,记者找到迪客通旅行社高经理,据其称,李女士一家去了上海迪士尼,9840元的费用只剩下2040元可退还。李女士直言对方“信口雌黄”：“无论是在合同约定还是在实际行程中,我们都没被旅行社安排去迪士尼。”李女士经计算后认为,旅行社所有服务实际价值最多2800元,

不仅要退还7000元的费用,还需承担相应的违约赔偿责任。而在记者再度“喊话”高经理时,对方又故态复萌,陷入了“失联”状态。

记者通过闵行区文旅局了解到,李女士付款的上海迪客通旅游文化有限公司没有取得旅行社经营许可证,营业执照中的闵行区营业地址也是“虚拟”的,极有可能就是“黑旅行社”,现已有相关投诉50条,几乎都是反映旅游服务“货不对板”。而该公司法人李凯此前曾在闵行区、青浦区、奉贤区等地注册经营过多个同类的旅游企业,也曾被相关部门处罚。

而与李女士签约的“上海兴远旅游文化发展有限公司”于2020年4月被浦东新区市场管理部门列入“经营异常”名录。文旅部门建议,李女士可向市场监督管理部门举报。对此,“新民帮帮忙”将继续关注。

本报记者 王军

本版编辑/胥柳曼  
视觉设计/黄娟