

# “刁民”是怎样炼成的？

## 整形失败者被一步步逼上维权之路

(上接 C2 版)

### 联手电视台记者 用针孔摄像头拍下了“狐狸的尾巴”

和医院单方面交涉三次无果之后，戴女士陷入了困境，不知道该怎么办才好。一个偶然的的机会，她看到电视上有人在说艾美医院的事。原来，电视上那位女士也是艾美整形医院的受害者，正在控诉整容受害的过程。满心激动的她赶紧打了这个栏目的热线电话。

第二天，就有记者来和她联系。考虑到怕“打草惊蛇”，记者决定让她一个人再去一趟医院，看看有什么新的进展。但是，和以前不一样的是，记者塞给了她一个特殊的包，说里面有摄像头，让她把过程拍下来。

“我当时心里很紧张，怕他们发现，但是还是鼓起勇气进去了。和往常一样，我一进去就要求见潘宝华，这一回，他没有躲我。在我的一再质问之下，他终于说了这样的话，他说，‘我们又不是神仙，整容手术有这样的疤很正常’。”

当天晚上，这家电视台就播出了这卷录像带。后来，又有报社记者打电话找戴女士，想了解情况。

### 退钱无果 在消协、医院、卫生部门间奔波

有了媒体的参与，戴女士的维权行动不再孤单，经常有记者来给她出谋划策，还有和她一样遭遇的人打来电话商讨对策，都是去艾美整容失败的人。

“报社记者写了几篇报道之后，这家医院因为虚假广告的事情被工商局处罚了，潘宝华也被抓了。这让我很解气。至少让我觉得，这家害人的医院终于得到了报应，以后不会再有那么多像我这样的人被他们害了。”

不过，解气归解气，戴女士心里还是不平衡，既然艾美已经认错了，为什么还不把手术费退还给她，难道说，她要白白遭受这样的苦难？

一个周末，戴女士忙完手头的事，就准备给其他的受害者打电话，想约她们出来聊聊天，一起商量一下对策。谁知道，事先说好了的人却都不愿意出来，这让她心里很难过。一位相熟的朋友提醒她，整形毕竟是件私密的事情，那些女人肯定是害怕暴露自己曾经整过容，都不敢出来维权了。

戴女士想了很久，后来终于决定还是要踏上维权之路，尽管只有自己一个人。“我就是讨一个说法，这样非法行医的医院，凭什么要继续坑害消费者？”

她开始向消协投诉。“省消协、市消协都跑过，还有市长电话。接待我的人员都很同情我的遭遇，可是都要求我自己去跟医院协商解决，他们也没有办法。”

戴女士只好找医院的上级管理部门——拱墅区卫生监督所，请求他们来帮忙要回这笔手术费。可是去了以后，办公室的人都说不归他们管，太难了！好几次去都找不到他们的领导，只能在各个办公室打转。

“医院就像‘死猪不怕开水烫’一样，死活赖着拖着，不愿意退钱给我。”戴女士说，为了这个事情，消协的工作人员也经常和她联系，早报的记者朋友也陪她一起去和医院谈判。可是，事情依然毫无进展。

“我想，他们肯定是怕开了一个口子，所有的受害者都来要求退钱，所以一直都赖着，赖一天是一天。”戴女士猜测。

### 来意不明的陌生电话让她害怕 最终决定走司法程序

折腾了大半年，一万四千元的手术费还是没有着落，这其间花去的路费、误工费更是没法计算。这条维权之路究竟还要不要走下去？

“我现在最担心的是，这家医院正在办理注销手续，以后杭州就看不到了，那么我的钱该向谁要？我该向谁讨说法？没有人来告诉我。”戴女士有些茫然。

她说，为了维权这件事，她晚上总是做噩梦。“有人拿着血淋淋的手术刀一直追我，我一直跑一直跑，很害怕。这期间，我还经常接到一些莫名其妙的电话，有的电话一接通，里面没有人声，只有粗粗的喘气声，我很慌。有一次

#### ●记者手记

写这篇报道之前，心潮澎湃，却无法下笔。

离别的时候，这个看似瘦弱的女人，留给了我一个坚强的背影。我忽然想，换作是我，会不会也能如此坚强？她始终平静地讲着她的遭遇，可是我却无法平静。当她说洗头头发洗得到处都是血水的时候，我的心忽然紧缩了一下，好疼。

很同情她的遭遇，可是，光同情又有什么用？她们需要的，不只是同情。不错，奸商是欺骗了我们的感情，可是，很



#### 戴女士维权不完全记录

2006年10月15日 做拉皮手术  
2006年10月30日 发现疤痕  
2006年10月31日 第一次与医院理论  
2006年11月10日 第二次与医院理论  
2006年11月15日 第三次与医院理论  
2006年11月底 帮助电视台偷拍维权过程  
2006年12月——至今 辗转市消协、拱墅区卫生监督所与艾美医院十多次。

对美丽的追求让很多人迈进整容医院的门

还接到一个自称是艾美工作人员的电话，说是请我去喝咖啡，聊一聊。我不敢去，怕被报复。这么大的医院被注销了，他们肯定很恨我。”

目前，戴女士已经有了自己的打算。“我准备走司法途径，虽然这条路很难，但是我一定要走下去。我已经找律师谈过了，有些证明材料已经到公证处公证了，现在只能走一步是一步。”

### 她用自己的亲身经历提醒大家： 要随时留意保存证据

奸商的行径让人憎恶，作为普通消费者的我们，也不能凡事都被奸商牵着鼻子走，为了维护自己的正当权益，也要学精明一点，做一回奸商眼中的“刁民”又何妨？

不过，提醒大家的是，此处的“刁”，绝非无理取闹的含义，而是希望大家都能做一个精明的消费者，采用正当的手段来捍卫自己的权益。

戴女士用她的亲身经历告诫我们，一定要有强烈的

证据意识，这样才能保护自己。

“比如，在消费之初，院长口头承诺的‘上午做手术，下午就能开车回家’，我应该让他写下书面的字据。对于术后可能出现的结果以及风险，也应该了解得特别仔细。疤痕的长度到底是多少厘米，术后有没有什么并发症，这些都应该问仔细，有条件的应该录音，以留做证据。”

戴女士特别后悔的，就是当时太相信他们了，没有留下太多的证据，院方一旦出尔反尔，就说不清楚了。“如果特别有心的话，应该在做此类手术之前咨询相关的律师，让律师帮我们出主意。出了事情要讨公道的话，也要随身携带录音笔之类的工具，这样事实就会很确凿。”

出了这个事情以后，现在的戴女士变得“精明”了许多，她已经请了专业的律师为她收集证据，“如果将来上了公堂，这些证据肯定能说明问题。”

## 面对苦痛，勇敢而坚强

多人只会选择忍让。名誉、地位、荣耀如山一样压住了良知，多少人不愿意像她一样，勇敢而坚强地面对苦痛。

她说，她也是那么爱美丽的人，可是却不得不一次次地揭开自己的伤疤。她说，她之所以这么执着，不是看在钱的份上，要不然，当时也不会舍得一口气抛出一万四。她说，她只是一个普通而平凡的女人，难道想漂亮一点，也有错？

是的，没错。错，不在于我们，是奸商一次又一次把我们

们推向无尽的深渊。为什么要维权，为什么要苦痛？没有人自愿当“刁民”，谁都想过安稳的舒坦日子。

这个3·15，注定要在苦痛中度过。还是相信童话吧，一觉醒来，戴女士头上的伤疤不见了，她又是以前那个自信满满的她。

但愿一切不只是童话，正义的力量始终无穷尽。但愿有更多的人，能理解那些苦苦挣扎在维权之路上的人的苦痛，正义的力量早日联合起来，早日战胜邪恶！