

做完缩鼻术，一吃热食就不停流鼻涕

质疑：整容医院“偷工减料” 院方回应：护士拿错了假体



“做完缩鼻手术，鼻头不小反而变大了，鼻中隔也歪了，更严重的是鼻涕流个不停。”河北石家庄的张女士千里迢迢来到长沙做鼻子美容手术，没想到手术后鼻子出现鼻涕外漏的反常症状。“不能喝热水，不能吃热饭。”张女士称，每次吃一顿饭，擦鼻涕就要用掉半盒纸巾。

手术结束后，多留了个心眼的张女士发现：原本需植入的韩式生科三段假体，竟然变成了二段假体。张女士质疑，正是整容医院的“偷工减料”，才导致手术后鼻子出现问题。

■记者 张浩

【尴尬】手术后鼻涕外漏，一顿饭用半盒纸巾

当着三湘都市记者的面，张女士慢慢喝下一杯热水。接下来五分钟的时间里，她不停擦拭鼻子。“吃顿饭都成了问题，稍辛辣一点的菜就更受不了。”张女士告诉记者，自从做了手术之后，鼻子就忍受不了热气或辛辣的气味，不然鼻涕就流个不停，“一顿饭下来，擦鼻涕就要用半盒纸巾。”

据了解，2017年12月5日，河北石家庄的张女士在网上看到广告后来到长沙希美医疗美容医院做整容手术。“当时看网上的评价很高，现在想来或许

就是医院自己刷的信誉。”

张女士提供的手术治疗单上显示，整个整容手术包括了韩式生科三段假体、鼻尖缩小、鼻孔塑形等项目，费用共计14300元。张女士告诉记者，她此前一直觉得鼻头大了一点，这次手术主要是想要把鼻头变小。

手术后一个星期，张女士发现鼻头没有变小反而增大。“他们说正常现象，会有三个月的恢复期。”在与长沙希美医疗美容医院交涉之后，对方提出“三个月之后再复查”的解决方案。

【争执】女子认为过失所致，院方坚称手术成功

今年3月份，张女士的鼻头仍然没有变小的倾向，而且出现了鼻涕外漏的反常现象。在经过仔细对比之后，张女士发现手术后的鼻中隔竟然有歪曲。

“鼻头不小反而增大，鼻中隔也出现歪曲。”在鼻子出现种种问题后，今年3月9日，张女士再次从河北来到长沙，向长沙希美医疗美容医院提出质疑。

然而，张女士却在美容医院碰了一鼻子灰，在她看来，正是手术过程的过失才导致鼻头增大、鼻中隔歪曲和鼻涕外漏问

题，“可是他们否定了所有的问题，还坚称手术是成功的。”

张女士告诉记者，当时手术结束后自己多留了个心眼，在手术室里发现了二段假体的包装盒。“我明明做的是韩式生科三段假体，为何手术过程中材料又更换了？”在之后的交涉中，长沙希美医疗美容医院向张女士坦诚，手术中使用的材料的确与协议中的有出入。

至于为何中途更换假体材料？张女士始终没有得到一个合理解释。

【追访】院方承认护士拿错假体，术后恢复需要时间

3月20日，记者来到了位于长沙市天心区五一新干线二楼的长沙希美医疗美容医院。美容医院一名吴姓院长向记者介绍，从直观上来看，根本察觉不出张女士鼻中隔有歪曲现象，“而且她以前做过鼻子手术，就算有问题也无法证明是这次手术造成的。”

对于“更换”假体材料的质疑，吴院长表示是“手术时护士拿错了”。吴院长告诉记者，其实

三段假体和二段假体的区别不是很大，两者的成本价也就几十块钱的差别，“我们怎么会为了这点差价而去欺诈顾客呢？”

事发后，长沙希美医疗美容医院也积极与张女士进行了协商，并一次性给予了一万元的补偿。吴院长称，张女士主要是做鼻尖缩小手术，需要一段时间恢复，“至于鼻尖什么时候会变小，有可能是半年，也有可能是一年。”

【卫计局】部分设备不达标，将进行处罚

随后记者联系上了长沙市天心区卫生和计划生育局，该局一名刘姓负责人表示，接到张女士的投诉后该局立马组织工作人员前往美容医院调查。“我们对他们的相关资质进行了审核，该有的程序都有。”该负责人透露，但在对美容医院手术操作间进行查验时，发现

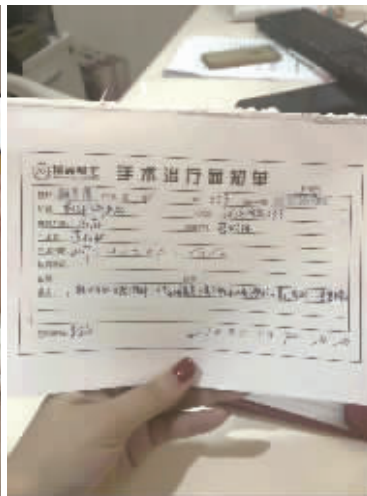
院方污水处理设备不达标。

目前，卫计部门已对长沙希美医疗美容医院下达了责令整改通知，近期也将会对医院进行相应的罚款处罚。

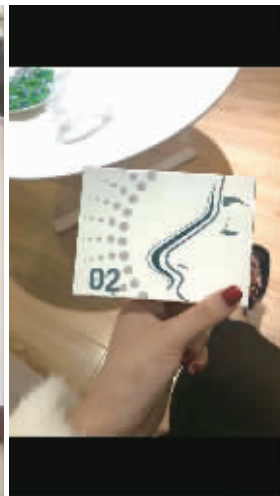
张女士表示，自己正在收集相关证据，将通过法律途径进行维权。对于事情的进展，本报也将持续关注。



张女士向记者提供整容前后的对比照片。 本组图片均由记者 张浩 摄



张女士向记者展示手术协议，上面标注为韩式生科三段假体。



手术后，张女士在手术室找到二段假体包装盒。

热水器故障，新家“水漫金山”

新房装修好，家具也进了场，眼看着可以乔迁新居，市民潘女士却愁眉不展。3月20日，她致电三湘都市报，因为林内热水器发生故障，导致新装修的房子“水漫金山”，“楼下的房子也遭了殃，造成10万左右的经济损失。林内售后只修好了热水器，却不愿意赔偿。”

热水器喷水，新家“水漫金山”

潘女士去年在长沙市梅溪湖卓越浅水湾买了一套房子，交房没多久便开始张罗着给新房装修。去年7月份，她在河西郁金香商场订购了一台热水器。

“为了保证质量，我花了六千多块买的林内热水器。”潘女士说，由于装修进度较慢，直到12月份才联系商家进场安装。随后，她陆陆续续把新房的家居用品置办齐全。

今年2月2日上午，潘女士突然接到了小区物业的电话，说是她家有水流到了走廊里。得知信息，潘女士急忙请物业工作人员帮忙查看，同时，她也立即动身往新房赶。

“房门打开，整个房间全是水。”小区物业经理黄先生告诉记者，工作人员走进厨房，看见热水器像瀑布一样在喷水，“我们马上关掉水阀，然后帮业主清理房间积水。”

赶到新房的潘女士，第一时间联系了热水器销售门店，被告知“需要与售后反馈。”潘女士又联系了林内售后，将情况进行反馈之后就没了动静。更糟心的是，由于积水渗透了地板，楼下业主同时找上了门。

“楼下损失也需要我承担。”潘女士很气愤，所有的家具被泡，实木门已经开裂，10万左右的经济损失。这么长时间过去了，林内公司一直没个说法。

气温低、没通电，水箱被冻坏

3月20日，记者来到林内电器郁金香店。门店负责人刘女士表示，19日晚上，公司已经与潘女士沟通好，决定走保险程序，“但不清楚具体保险额度。”

“产品质量没有问题。”刘女士解释，事发时长沙气温极低，导致潘女士家的热水器水箱被冻坏。事发后，公司第一时间安排维修师傅去把热水器修好。

“我们说明书都写清楚了，在低温情况下机器如何做好防冻功能。在热水器上，也贴了一个防冻注意事项。”她介绍，热水器带有自动保护装置，一旦气温过低，就会自动启动，但要在通电的情况下。潘女士家的热水器并没有及时通电，所以才发生了这种情况。“在低温期间，我们也提前通过微信、信息的方式进行了提醒。”

“当时，师傅过来安装的时候是晚上，安装完便匆匆离去，根本没有提醒我。”对于门店的说法，潘女士无法接受。“我房子一直没有住人，谁会想起一直通电？而且，多少度是低温，也不是我能掌握的。”

潘女士表示，“希望林内公司本着对客户认真负责的态度，拿出一个让人信服的说法。”

通电才能防冻，是产品问题

对此，芙蓉区韭菜园工商所

负责人陈先生表示，“严格来讲，这是产品问题，而不是售后服务的问题。”

“我们通过售后联系到厂家，与厂家派来的代表做了一个现场调解。”陈先生告诉记者，这名代表在请示公司之后表态，同意根据业主的实际损失情况向厂家申请赔偿，“目前业主在统计损失。”

“产品出现这样的问题是不应该的。”他认为，虽然产品有质检合格证书，但在产品实际操作或实际使用过程中，还是存在隐患，“必须插电才能防止被冻坏，可是万一停电怎么办呢？”

■记者 李成辉



经营者应向消费者作出商品明示

湖南江海洋律师事务所李晚龙律师认为，根据我国《消费者权益保护法》的相关规定，经营者应当保证其提供的商品符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品，应当向消费者作出真实说明和明确警示，并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。

因此，消费者在遇到因商品质量问题造成损害的情况下，可以与生产商及经销商协商补救或赔偿方案，若经协商无法达成一致，消费者可以请求消费者协会进行维权，其合法权益没有得到保护时，可以依法起诉生产商与经销商，通过司法途径维权。



如果，你在消费中发现“黑现象”、潜规则，请告诉我们；如果，你在消费过程中遇到质量、服务等问题，或者碰到不良商家，各种推诿不愿承担责任，消费权益得不到保障，不管哪个行业，请告诉我们，我们帮你维权。

请记住我们的联系方式：

热线：84326110 微信：三湘都市报微信公众号(ID: sxsdb96258) 微博：三湘都市报



三湘都市报微信公众号



三湘都市报微博