在线医疗平台的举证责任分配

——刘某某、王某某诉互动峰科技（北京）有限公司生命权、健康权、身体权案

【案件基本信息】

1.裁判书字号

北京市朝阳区人民法院（2019）京 0105 民初 1870 号民事判决书

2.案由：生命权、健康权、身体权纠纷

3.当事人

原告：刘某某、王某某

被告：互动峰科技（北京）有限公司

【基本案情】

二原告为夫妻关系,刘某高系二原告之子, 被告为网站好大夫在线（www.haodf.com）的主办单位。2010 年 4 月，刘某高被诊断为精神分裂症，医嘱口服奥氮平等。2011 年 9 月 29 日，刘某高家属代其注册好大夫在线，用户名“佳奎”，在该平台通过在线方式向颜文伟有偿咨询刘某高病情。根据二原告对“佳奎”账户情况进行的公证，该账户自 2011 年 9 月 29 日至 2016 年 12 月 28 日共充值 5410 元，目前账户可用余额为 0。2017 年 9 月 4 日,刘某高跳河身亡。二原告主张,被告不具备医疗服务资质而进行医疗咨询和开具口服药物等治疗行为，未对颜文伟的行为进行监管，造成了刘某高死亡的严重损害后果，应当承担侵权责任，而被告则认为其只是提供平台服务，并未实

施任何医疗行为，双方不构成医患关系，且现无证据表明刘某高之死亡与被告有任何因果关系，故不同意承担侵权责任。

庭审中,二原告表示刘某高自杀后，曾与被告及颜文伟联系，但颜文伟已经联系不上，被告亦删除了所有通话记录及网站上颜文伟的所有文章。被告对此不予认可，称颜文伟与刘某高之间只是咨询服务，精神类药物都是处方药，颜文伟无法开具，刘某高的家属也不可能在药店买到此类药物。关于通话录音的问题，被告表示网站录音的保存期限是一年，已经无法提供，且颜文伟医生因为身体原因已经不在网站接受咨询。

【案件焦点】

1. 被告和二原告及其子之间存在何种法律关系；2.颜文伟是否实施诊疗行为及原被告双方举证责任分配；3.被告是否构成侵权。

【法院裁判要旨】

北京市朝阳区人民法院经审理认为：本案的核心争议焦点为被告是否构成侵权,具体可分解为如下三个方面：

一、刘某高及其亲属与被告、颜文伟之间是何法律关系？

根据国家相关行政管理部门的审批，好大夫在线为互联网医疗保健信息服务网站，在卫生部门及信息部门均有备案，被告作为网站经营者，提供网络平台供用户进行医疗保健方面的咨询、交流服务，故被告与医生、患者之间均形成网络服务合同关系。刘某高及其亲属通过被告提供的平台与颜文伟进行沟通、咨询并付费，双方之间形成一种有偿咨询服务合同关系。

二、颜文伟是否对刘某高实施了诊疗行为？

根据庭审查明的事实及现有证据，刘某高在好大夫在线注册后，大多都是付费后通过平台以电话方式与颜文伟联系，自 2011 年至 2016 年共咨询 17 次左右。关于咨询的详细内容，尤其是颜文伟是否曾为刘某高诊断、开药，除通话的刘某高及其家属、颜文伟外，只有作为平台方的被告知晓并应予保存。换言之，当平台使用双方发生争议甚至纠纷时，作为平台提供方和技术服务者的被告，负有提供相关录音资料和后台数据的义务，以便查明事实，分清责任，故被告应当就此举证。然而庭审过程中，被告以后台存储空间有限，通话内容已经被覆盖为由未能提供刘某高与颜文伟的任何咨询记录，应当承担举证不能的不利后果。据此，无法排除颜文伟对刘某高实施了诊疗行为。

三、关于好大夫在线网站的法律责任？

《中华人民共和国侵权责任法》第三十六条规定：网络用户、网络服务提供者利用网络侵害他人民事权益的，应当承担侵权责任。根据卫生部《互联网医疗保健信息服务管理办法》，互联网医疗保健信息服务内容必须科学、准确，必须符合国家有关法律、法规和医疗保健信息管理的相关规定，提供互联网医疗保健信息服务的网站应当对发布的全部信息包括所链接的信息负全部责任，不得从事网上诊断和治疗活动。由此可见，互联网医疗保健信息平台之法律责任一是取得行政许可，二是对发布信息的真实性负责，三是杜绝通过平台开展网上诊断和治疗活动。本案中，被告提交的证据能够证明好大夫在线已经取得互联网医疗保健信息服务许可，且提交了颜文伟医生的相关执

业资格证书，被告已经尽到了审核义务，故原告主张的被告违法经营医疗服务没有事实依据，本院无法采信。但是，作为收取服务费用的经营性平台，被告辩称其仅为医患双方提供交流平台，已经进行了风险提示，医生言论为其个人观点，网站不承担法律责任，该主张明显有违相关管理规定；而服务协议中有关“网站不对用户发布的信息的来源和正确性负责，不参与医患交流，不对医患交流的结果承担任何责任”、“仅以普通非专业医疗人员的知识水平标准进行判断”的约定也明显减轻了己方责任，违反了民事法律活动中的公平原则。另外，被告虽未直接开展网上诊疗活动，并在服务协议中及用户咨询时会进行提示，但对注册医师的行为缺乏监管，对医患之间的交流未能有效记录，导致无法判断注册医师在平台是否开展或者变相开展诸如断症、开药之类的诊疗或者类诊疗活动，违反了相关规定，就此应当承担法律责任。

诚然，刘某高之死，被告作为平台存在管理缺位难辞其咎，其监护人违反有关处方药的管理规定为刘某高开药，无疑是导致刘某高死亡的重要原因，应当承担主要责任。如果仅以被告作为网站经营者未尽到监管义务即要求其对刘某高的死亡承担赔偿责任，亦是显失公平。

另，现有证据不足以证明被告监管不力与刘某高自杀行为之间存在因果关系，故二原告要求被告就此承担侵权赔偿责任，本院难以支持。但是，民事活动应当遵循公平原则，如前所述，被告未尽到监管义务，其在一定程度上的不作为导致平台管理失职，且未保存证据导致事实无法查明，应当就此向二原告支付一定数额的补偿，本院综合

全案情况，确定补偿金额为五万元。

关于退还服务费部分，因被告提供的服务存在瑕疵，二原告要求退还服务费本院予以支持，但仅退还刘某高咨询颜文伟所缴纳的费用。刘某高注册账户情况已经公证机关公证，故退还的具体数额本院按照公证书公证的内容予以确定。

综上，依照《中华人民共和国民法总则》第六条，《中华人民共和国侵权责任法》第六条、第三十六条，《最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》第二十七条、第二十九条之规定，判决如下：

一、被告互动峰科技（北京）有限公司于本判决生效后七日内向原告刘某某、王某某支付补偿款五万元；

二、被告互动峰科技（北京）有限公司于本判决生效后七日内向原告刘某某、王某某返还服务费五千二百六十元；

二、驳回原告刘某某、王某某的其他诉讼请求。

判决后，双方均未提出上诉。

【法官后语】

随着互联网技术在医疗领域的不断深入，“互联网＋医疗服务”的平台逐渐走入大众视野。一方面，新兴在线医疗平台极大地缓解了线下的诊疗压力，实现了医疗资源的优化配置，另一方面，多种互联网医疗业态的出现，囿于法律固有的滞后性，其监管以及相关纠纷的法律适用问题亦存在新的挑战。对此，国家卫生与健康委员会于 2018 年 9 月发布《互联网医院管理办法（试行）》、《互联网诊疗管理办法

（试行）》及《远程医疗服务管理规范（试行）》三篇规范性文件（以下合称“互联网医疗新规”）以明确各类在线医疗平台的类别、各类别之下的诊疗资质证照、准入形式、业务内容、业务形态、适用法律等问题。具言之，各类在线医疗平台根据是否必须依托实体医疗机构设立可分为两类：一为必须依托实体医疗机构设立的互联网医疗平台；一为无须依托医疗机构的互联网健康咨询平台。前者根据具体模式不同还可进一步划分为远程医疗、互联网医院及互联网诊疗，服务内容涉及诊断、治疗等医疗核心业务。后者则以健康信息咨询、疾病教育、网络挂号、医学教育、研究和交流等作为服务内容，不得开展诊疗活动，仅能提供健康建议，不能出具医疗文书、提供疾病的诊断结论或治疗方案。

本案中，好大夫在线平台系由被告互动峰科技（北京）有限公司（以下简称互动峰公司）经营，互动峰公司不属于医疗机构，故本案中的在线医疗平台应属于互联网健康咨询类，服务内容应排除任何诊疗行为，而根据二原告陈述，受害人通过被告运营的在线平台接受了颜文伟医生的诊疗服务，具体包括开具处方等，由此被告存在监管缺位的过错。对此，被告辩称医生并未开具处方实施诊疗行为。那么，该医生是否实施了诊疗行为成为了本案的焦点。结合双方证据，二原告无法提供详细的在线通话录音等证据以证明医生实施了诊疗行为。被告则以后台存储空间有限，通话内容已经被覆盖为由未能提供刘某高与颜文伟的任何咨询记录。事实上，根据我国《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释》第九十条、第九十一条

及《侵权责任法》相关规定可知，除却几类特殊侵权诉讼中采取举证责任倒置，其余则严格适用“谁主张，谁举证”的举证原则。如此一来，本案难免会带来适用规则过于机械或僵硬的副作用，可能引起裁判结果与实质正义相抵触等不公平的问题。因此，在责任分配上，本案最终采取了举证责任倒置将是否实施诊疗行为的举证责任分配给被告，认为其作为平台提供方和技术服务者，负有提供相关录音资料和后台数据的义务，故被告应当就此举证。诚然，对于本案中互动峰公司此类运营公司，由于其主体并非医疗机构，故由此引发的纠纷也并非法定意义上的医疗损害责任纠纷，故不能直接适用《侵权责任法》第五十四条及其他医疗损害责任纠纷的有关规定，但结合目前我国对于医患双方针对病历保管承担责任的规定来看，医疗机构负有制作真实病历、保管应当由其保管的病历资料的义务。所以本案中突破性适用举证责任倒置，实质与现有医疗纠纷相关法律体系的内在精神相吻合，起到了弥补法律空白、矫正双方力量对比悬殊的作用。

综上，尽管最终本案并未认定该互联网健康咨询平台构成侵权，但在认定其是否实施诊疗行为上大胆地采取了举证责任倒置，力图在我国现行医疗法律体系暂时未将此类运营平台纳入规制范畴的客观情况下，从举证责任分配的角度上矫正了作为接受服务方的天然弱势地位，切实保证其合法权利，体现了当代司法力度和温度，同时这也必将为此类案件举证责任分配标准的完善奠定有力的基础，为我国“互联网＋医疗服务”时代下接受医疗咨询服务方的相关利益进行司法保护提供有益的借鉴。