

中消协发布2025年全国消费维权十大典型案例,上海一案例入选 旅行社救助缺位 被判赔三成责任

□ 记者 王蔚然

本报讯 昨天,中消协发布2025年“全国消费维权十大典型案例”,记者注意到,其中,上海一案例入选。

在陈某、庞某某诉上海敬业旅行社有限公司等生命权纠纷案中,陈某参加上海敬业旅行社有限公司组织的昆明丽江香格里拉梅里雪山13日游,优惠后实付2980元。旅游过程中,陈某在旅游大巴上突发不适,经抢救无效死亡。事发前,该旅游团已存在其他游

客就医的情况。在陈某某突发身体不适直至死亡的全过程中,主要由同团游客提供氧气瓶、搀扶就医等帮助,敬业旅行社除停车允许陈某某下车外,未采取其他救助和处置措施。陈某、庞某某作为陈某某的继承人,向法院起诉,要求该旅行社及相关人员赔偿各类费用共计980096.40元。

黄浦区人民法院认为敬业旅行社未采取相应措施,对抢救陈某某的时间造成一定延误,未尽到安全保障义务,对陈某某的死亡负有相应责任,

酌定敬业旅行社按30%比例承担责任赔偿291644.36元。

据此,中消协表示,消费者参加旅行团前如实评估并告知旅行社自身健康状况,携带常用药品;签约时核对行程强度、食宿与保险安排;签约后妥善保留合同、行程单与付款凭证。旅途中如出现明显风险或突发不适,应第一时间要求导游或领队启动应急预案并及时就医,同时留存沟通记录、录音录像、就诊票据等证据。旅游经营者应根据不同消费群体的需求特点,制定适宜

的旅游方案,妥善安排旅游服务,对可能危及旅游者人身财产安全的旅游项目履行告知、警示义务。经营者若不能举证证明已尽到相应注意与救助义务,应对旅游者人身损害、财产损失后果依法承担责任。

同时,中消协表示,希望通过发挥典型案例的示范效应,引导经营者树立合规意识、规范日常经营行为,引导消费者提升维权能力、依法理性维权,携手社会各界加强消费维权社会共治,打造安全放心、公平有序的消费环境。

此次发布的典型案例覆盖多个消费领域,聚焦医疗纠纷、金融消费、预付式消费“大字吸睛小字免责”、旅游安全七日无理由退货、二手车交易、网购纠纷管辖、“刷单炒信”、加油站计量作弊等消费维权热点、难点和堵点,通过以案释法,对消费者普遍关心的“医疗纠纷是否适用消法”“‘大字吸睛小字免责’该承担什么责任”“加油站计量作弊消费者如何举证”等问题给出答案,体现了司法实践对当下消费争议的积极回应,彰显了公平正义的价值导向。

崇明首例跨省多方水上纠纷调解成功



解纷

□ 记者 季张颖

本报讯 近日,一起横跨上海崇明、江苏海门、启东三地交界水域的复杂水上综合劳务纠纷,在多方努力下得到圆满化解。记者获悉,这也是崇明区人民调解组织首次参与并调解成功的跨省水上综合劳务纠纷。

据悉,本起纠纷发生在长

江北支水道水工作业现场,地处苏沪两省(市)三地管辖交叉区域,涉及业主、承建、分包单位及施工作业船舶、船员等多方主体,叠加春节用工分歧、合同约定不明、劳动报酬、工伤赔偿等多重复杂因素,涉案金额6万余元,兼具跨省域、多主体、复合诉求、协调难度大等特点,若处置不当极易引发矛盾升级,影响水

域安全生产秩序与劳动关系和谐。

崇明区联合人民调解委员会收到纠纷信息后,积极主动响应,在崇明区司法局的指导和支持下,在第一时间派出经验丰富的人民调解员,会同崇明海事局、上海海事法院长兴岛派出法庭等专业力量共同介入,全力推进纠纷就地调处。

调解过程中,人民调解员与海事执法人员共同厘清用工关系、用工事实与费用结算关键问题,向涉事各方精准普及海事劳工、安全生产、侵权赔偿等相关法律法规,引导当事人摒弃分歧、理性维权、平等协商,为调解工作筑牢坚实法治基础。通过多轮“背靠背”沟通、“面对面”协商,逐步缩小利益分歧,最终促成各方达成一揽子解决协议。

为确保案结事了人和,调解协议达成后,崇明区联调委积极引导双方当事人共同向上海海事法院长兴岛派出法庭申请司法确认,由法院依法赋予调解协议强制执行力,真正实现纠纷化解“一站式接收、一揽子调处、全链条解决”。

“开了‘小额免密’,几分钟就能花光妈妈的钱!” 这场模拟法庭让家长惊出冷汗

□ 见习记者 刘嘉雯

本报讯 “妈!你这支付宝开了‘小额免密’,我几分钟就能把你钱花光!”欣欣的一句“童言无忌”,让台下家长倒吸一口凉气。昨天上午,虹口区凉城新村街道司法所联合虹口区人民法院民事审判庭、辖区小学举行模拟法庭活动,一场关于监护责任、平台义务与网络安全法治课拉开序幕。

“法官,这8000元是给婆婆治病的救命钱啊!”原告席上,由虹外一小五年级学生扮演的张女士紧紧攥着病历本,她10岁的儿子以“完成安全知识问卷”为由,哄着奶奶对着手机眨眨眼、点点头。短短几秒,8000元便悉数充进了游戏账户。而被告席上,同样由五年级学生扮演的“某科技公司”法务代表却表示:“人脸识别验证已通过,平台已尽到审核义务,根据用户协议,概不退款。”

人民陪审员、社区法律顾问周健炯律师当即提出质询:“系统明明检测到操作环境异常才触发人脸识别,这说明你们已经怀疑可能是未成年人操作。”最终,模拟法庭认定,老人被欺骗刷脸,属于“意思表示不真实”,平台未采取有效保护措施,应承担70%的责任。

“现实中维权比今天难十倍。”虹口区法院民事审判庭法官卫洁说,“《民法典》规定,8周岁以上未成年人充值需家长追认。但如果你没开青少年模式、没设应用锁,怎么证明是孩子操作的?平台一句‘可能是家长自己充的’,你就蒙了。”

活动前,主办方就联合学校开展了一场“家庭网络安全体检”,结果显示,超80%家庭开启“小额免密支付”,近六成孩子通过偷看、父母随口告知等方式,早就知道支付密码,超过三分之一家长甚至从未检查过“青少年模式”是否开启。

平安屋、警务点、移动车…… 这个派出所把服务“搬”进船厂

□ 记者 陈颖婷

本报讯 “和派出所共建智能管理体系后,我们工作效率高多了!”望着屏幕上的实时电子地图,外高桥造船厂安环保卫部部长潘玮满是感慨。这句话的背后,是上海外高桥造船厂从2019年首艘国产大型邮轮开工,到如今第二艘“爱达·花城号”建设正酣、冲刺2026年底交付的六年护航路。

六年里,浦东公安分局高东派出所把“护航重大项目”写进了日常。面对高峰近2万人的厂区,稍有不慎就容易滋生安全隐患。高东派出所的解

法是:让科技站上第一道岗。无人驾驶巡逻车在地面来回穿梭,无人机从高空俯瞰巡查,这对“地空搭档”成为厂区里的“电子智能巡警”。车辆逆向、超速、右转不停、不系安全带……这些不安全驾驶行为,都逃不过它们的“眼睛”。一旦发现,无人驾驶巡逻车还能通过车载广播系统现场喊话提醒,及时劝阻。

试运行以来,这套智能管理体系累计排查隐患31处、发现车辆超速23起、驾驶员违规操作18起,真正把“预防性”安全理念,延伸到了全时段、全区域。

打破壁垒 跨区联动严查渣土运输

闵行松江两区城管开展联动专项执法行动

□ 记者 季张颖

本报讯 近期,闵行区马桥镇综合行政执法队(马桥城管中队)与松江区车墩镇综合行政执法队深化协作、同向发力,在松江与闵行交界处北松公路开展跨区联动渣土车专项执法行动,以联合执法之力守护跨区道路安全。

据悉,北松公路作为连接

松江与闵行的重要交通要道,过往渣土车流量较大,其运输规范与否,直接关系到道路交通安全、环境卫生及群众出行体验。

此次联动执法,两区城管打破区域壁垒,整合执法力量,提前梳理该路段渣土车通行规律,科学设置检查点位,明确检查重点,优化执法流程,确保执法高效有序。

执法过程中,执法人员们对过往渣土车重点检查了车辆密闭运输情况、车身清洁度、运输资质证件,以及是否存在沿途抛洒、超限超载。

据悉,此次联动执法,共对12辆过往渣土车进行了检查,未发现违法违规行为,有效强化了跨区域渣土车管控。