



聚焦民生“小案” 守护消费安全

□ 本报记者 罗莎莎 □ 本报通讯员 王力 张海陵

预付卡消费退费受阻、生鲜网购遭遇欺诈、衣物送至干洗店清洗后出现破损……生活中这些看似细小的消费纠纷，实则关系到百姓的切身利益。

近日，《法治日报》记者梳理3起由江苏省泰州市法院办理的涉消费纠纷案件，通过以案释法，帮助读者厘清几类消费场景下的权责划分边界，明晰消费者合法维权的法律依据，剖析经营者应当恪守的诚信经营底线与法律责任。

预付消费后离世亲属退费遭拒 法院判决经营者承担举证责任

2022年5月，李某在某公司办理了三年送三个月的健身卡，支付了3980元会费和150节课程费用13500元，总计金额17480元。同时签订协议书，合同约定服务期限至2025年8月。岂料2023年5月，李某不幸去世，健身卡和私教课在此时均未完全使用。

李某父母作为合法继承人，要求某公司退还李某未使用的会费及扣除已上一节私教课的私教费，合计金额15883元。但某公司仅同意退还9000元，并以内部系统记录不清为由拒绝提供完整消费数据，双方多次协商未果，李某父母遂诉至泰州市海陵区人民法院。

庭审中，某公司要求李某父母提供李某的消费记录凭证，否则不同意按照其主张金额退款。

法院认为，根据相关法律规定，在预付式消费纠纷中，经营者作为服务提供方，通常掌握消费记录、合同文本等关键证据，应承担更重的举证责任。法院告知某公司，如其主张李某存在更多消费记录，其亦有责任举证，否则可能承担不利后果。随后在法院的主持和释法明理下，双方基于事实和法律依据，达成调解协议，该公司同意退还李某父母12500元，并约定如未按期履行，承担相应违约责任，包括支付逾期利息和诉讼费用等。

法官表示，本案中，李某因不可归责于自身的原因（即身故）无法继续使用服务时，经营者不能以“概不退还”等格式条款规避义务；经营者在预付式消费纠纷中承担更重的举证责任，需举证证明已提供对应服务或不存在违约情形，否则应依法退还剩余费用。

法官提醒广大消费者，办卡充值需谨慎理性，应充分了解商家的信誉、经营状况和备案信息，仔细阅读合同条款，特别是退款、转让等细则，避免一次性充值过高金额。建议选择短期、小额预付方式，以降低潜在损失，同时也应保留好合同、发票、支付记录等证据，遇到问题及时向市场监管部门投诉举报或向消保委（消协）组织投诉。

法官还建议经营者恪守诚信经营原则，应严格履行合同义务，建立健全内部管理制度，妥善保管消费记录、预付款余额等经营资料，妥善处理消费纠纷，对合理合法的查询核实需求提供配合，为



消费者提供透明、良好的服务。毕竟，诚信经营才是企业长久发展的基石。

“鲜活海蟹”变“冷冻僵尸蟹” 商家退款并支付三倍赔偿

张某在某电商平台浏览时，被一店铺热销的“鲜活海蟹”所吸引，看着页面上“当天捕捞、鲜活发货、死蟹包赔”等宣传语，张某心动不已，当即支付413元下单购买。

次日，快递送达。张某打开包装后，扑面而来的是刺鼻的腥臭气味，箱内的海蟹被冷冻袋层层包裹，已死亡多时，所谓“鲜活海蟹”实为“冷冻僵尸蟹”。

张某当即联系商家要求退款赔偿，商家却百般推诿，先以“运输途中死亡属正常现象”搪塞，后又以“签收即认可商品质量”为由拒绝退款。多次沟通无果后，张某以商家构成消费欺诈为由将其诉至泰州医药高新技术产业开发区人民法院，主张退款退货并索要三倍赔偿。

查明事实后，法官向商家释明，其行为已违反消费者权益保护法，构成消费欺诈。在法官的释法明理下，商家主动退还张某全部货款413元，并额外支付三倍赔偿金共计1239元。张某在商家履行完毕后申请撤诉，该起纠纷得以解决。

法官表示，消费者权益保护法规定，经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。本案中，经营者的虚假宣传与消费者基于广告承诺所形成的合理期待严重不符，构成消费欺诈。消费者在此情况下有权依据该法主张“退一赔三”，即要求经营者退还货款，并额外支付三倍赔偿金。

承办法官提醒，消费者在面对商家的宣传语

时应保持理性，避免冲动消费，应优先选择信誉良好、评价高、有实体店保障的商家下单。收货验货时，对于生鲜产品务必当场开箱查验，同时通过拍照、录视频固定证据；消费者若发现商家有欺诈行为，应敢于主张自身权益。若与商家协商无果，可及时向市场监管部门投诉举报，或向人民法院提起诉讼，利用法律武器维护公平交易。经营者在遇到消费纠纷时应积极面对，依法解决。

贵重衣物送洗后损坏 干洗店被判折价赔偿

陈某某于2024年1月购买了一件价值37000元的高档皮衣，同年3月，将这件皮衣送至褚某某经营的干洗店（以下简称某干洗店）进行清洗。接收衣物时，褚某某未向陈某某明确告知皮衣的具体清洗方式，也未在收衣时进行检查并说明皮衣已有的瑕疵问题，还向陈某某提示店内可提供增值服务清洗服务，而是在收衣后，自行对皮衣进行了清洗处理。清洗后，皮衣出现大面积毛脱落、色差严重等损坏情况。

褚某某随后与陈某某进行协商，并请第三方机构尝试修复皮衣，但修复后仍无法恢复原状。陈某某因此拒绝接收，该皮衣仍由褚某某保管。因协商未果，陈某某向泰州市姜堰区人民法院提起诉讼，请求判令褚某某赔偿其皮衣损失37000元。

法院经审理认为，褚某某作为经营者，在案涉皮衣送洗时未履行告知义务，未就衣物可能存在的破损、瑕疵等情况向陈某某说明，也未将相关情况记载于服务单据上。褚某某提交的证据不足以证明皮衣在送洗前已存在脱毛和色差等问题，且其自认因清洗方式不当导致洗衣事故，并认可清洗后出现脱毛和色差情形，故认定皮衣损坏系清洗不当造成。此外，案涉皮衣购买于2024年1月，送洗时间为2024年3月，前后间隔不到两个月，属较新物品。褚某某在诉讼中辩称，陈某某未表明送洗衣

物为高档衣物，也未选择保值清洗服务，因此赔偿金额不应超过2000元。对此，法院认为，褚某某在服务前向陈某某明确告知某干洗店提供保值清洗等特殊服务选项，其辩称理由不能成立，不能以此作为减轻赔偿责任的理由。

法院依照法律相关规定，参考江苏省洗染行业关于消费争议解决相关办法，判决褚某某赔偿陈某某25900元。褚某某不服一审判决，向泰州市中级人民法院提起上诉。二审法院经审理后，维持原判。

承办法官分析，陈某某将皮衣交由专门经营洗染业务的某干洗店清洗，双方已形成服务合同关系。某干洗店作为专业服务的提供者，应当对接收的衣物尽到妥善保管、仔细检查和规范清洗的义务。

案涉皮衣属于贵重物品，某干洗店在接收时本应与消费者当面核对衣物状态等信息，并由消费者签字确认，但褚某某在接收衣物时并未履行指出衣物原有瑕疵，告知可进行保值清洗服务等义务。其事后补打小票且未让陈某某签字，未能完成必要的交接确认流程，也无法证明其已尽到合理的注意义务。

案涉皮衣作为高档服装，其受损后的价值评估与一般生活用品不同，不能仅以清洗后是否具备物理使用功能来判断剩余价值。该皮衣经清洗后出现大面积毛脱落、色差严重等情况，修复后无法恢复原状，已丧失其作为高档服装应有的美观、品质和价值。

法官提醒，消费者在送洗高档衣物时，务必仔细检查衣物状况并妥善留存送洗凭证；经营者应采取适配衣物的清洗与保管措施谨慎操作，同时明确责任范围，避免因疏忽大意引发损失或纠纷。

漫画/高岳

链接

《中华人民共和国民法典》

第五百七十七条 当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

《中华人民共和国消费者权益保护法》

第五十二条 经营者提供商品或者服务，造成消费者财产损害的，应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等民事责任。

第五十五条第一款 经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。法律另有规定的，依照其规定。

《最高人民法院关于审理预付式消费民事纠纷案件适用法律若干问题的解释》

第二十五条 经营者控制合同文本或者记录消费内容、消费次数、消费金额、预付款余额等信息的证据，无正当理由拒不提交，消费者主张该证据的内容不利于经营者的，人民法院可以根据消费者的主张认定争议事实。

老人九百余万积蓄被儿子挪用 法院判决全额返还

□ 本报记者 唐荣 □ 本报通讯员 陆平

九旬老人将900余万元积蓄交给儿子，却被儿子用于夫妻共同生活，这笔数额巨大的钱款性质上究竟是借款、赠与还是保管？

广东省深圳市福田区人民法院此前审结一起被继承人债务清偿纠纷案，将款项性质认定为委托保管款，且该笔款项的使用形成夫妻共同债务，依法判决儿子向老人退还全部款项，儿媳的继承人在继承遗产范围内承担清偿责任。目前，该判决已生效。

2018年至2021年，91岁的吕女士因年事已高，行动不便，难以独立打理个人财产，陆续将900余万元积蓄转账至儿子吕某的银行账户，委托其代为保管。吕某与妻子乔某乙在婚姻关系存续期间，将该笔款项用于偿还夫妻共同房产贷款、支付家庭日常开支、装修房屋等夫妻共同生活用途。

2022年7月，乔某乙因病去世，其生前立下遗嘱，指定自己名下50%房产产权份额、300余万元银行存款由姐姐乔某甲继承，其余财产归丈夫吕某所有。2024年，吕女士发现委托儿子保管的900余万元被挪作他用，认为该笔款项是自己出借给吕某的借款，遂以被继承人债务清偿为由，将吕某、乔某甲诉至福田法院，要求吕某全额偿还款项，乔某甲在继承乔某乙遗产的范围内承担连带清偿责任。庭审中，乔某甲辩称该笔款项系吕女士对吕某的赠与，自己无需承担任何责任。

法院经审理认为，案涉款项无借据，借贷合意等相关证明，双方不构成借款关系；吕女士与吕某均否认款项为赠与，案涉款项系老人的大额养老积蓄，推定该笔款项为赠与有违公序原则，故案涉款项亦不属于赠与。结合吕女士年事已高的客观情况、母子之间的亲属关系以及款项的实际流向，法院认定吕女士与吕某之间存在委托保管的合意，双方成立保管合同关系。因案涉款项实际被用于吕某与乔某乙的夫妻共同生活，该笔债务应认定为夫妻共同债务。

综上，法院依法作出判决，判令吕某向吕女士返还900余万元；乔某甲在继承乔某乙遗产的范围内，对上述债务承担相应清偿责任。

将父亲送医后“一走了之” 父子均担责

□ 本报记者 潘从武 □ 本报通讯员 饶俊华 万璟

父亲生病住院，诊疗结束后儿子却拒不接回，甚至玩起了“消失”，老人滞留在医院，面对老人儿子的一去不返，医院只得将老人及其儿子诉至法院。

新疆维吾尔自治区乌鲁木齐市沙依巴克区人民法院此前审结一起案件，判决儿子吴某乙和父亲吴某甲于判决生效之日起10日内，共同向医院偿还托管服务费用。目前，该判决已经生效。

2021年，年近八旬的吴某甲患病，被社区与其子吴某乙共同送至医院进行治疗。但诊疗结束后，吴某乙并未接回父亲，为保障吴某甲的基本生活，医院只得与一家老年公寓签订服务合同，将其转至该处托管。4年过去，截至诉讼时，医院已垫付托管费共计13万余元。在多次追索无果后，2025年4月，医院将吴某甲父子诉至法院，要求偿还垫付费用。

本案的核心争议在于，吴某乙及其父亲是否应承担医院垫付的托管费。审理过程中，吴某乙始终躲躲闪闪、下落不明。法院随后查明，吴某乙具备劳动能力与稳定收入，属法定赡养义务人。因吴某甲陈述不清，法院通过护工及公寓护理人员对其生活需求与费用必要性进行了核实。

根据民法典有关规定，成年子女对父母负有赡养、扶助和保护的义务。法院认为，吴某乙在父亲诊疗结束后拒不接回，已违反法定责任。医院为保障吴某甲基本生活所垫付的费用，本质上属于吴某乙应承担的赡养费用范畴，而吴某甲作为受益方，亦应共同承担相应支出。

法院强调，医院出于人道主义垫付费用，并不能免除赡养义务人的法定责任。否则将破坏权利义务平衡，助长不良风气。

最终，法院判决吴某乙及其父亲于判决生效之日起10日内，共同向医院偿还托管服务费13万余元。

宣判时，法官进一步释明，赡养是法定义务，不得附加条件或借故推脱。将老人滞留医院，不仅违背伦理，也可能涉嫌违法，情节恶劣的或将构成遗弃罪。

法官指出，一方面，本案明确了赡养义务的具体范畴——不仅包括日常生活费，也涵盖必要的托管照料费用。另一方面，近年来医疗机构常面临“老人滞留”难题，医院的核心职能是诊疗，养老的责任主体应是家庭成员，本案通过裁判清晰界定医院职能，让医疗资源回归本职，遏制了“甩老”行为。

投保人故意隐瞒疾病索赔百万被驳回

□ 本报记者 赵红旗 □ 本报通讯员 姚铭 桑鹏

明知家人确诊重大疾病，却故意隐瞒情况投保百万定期寿险，河南省获嘉县人民法院审结一起人身保险合同纠纷案件，依法认定投保人隐瞒疾病投保属故意未履行如实告知义务，驳回其索赔百万元保险金的诉讼请求。

据承办法官介绍，2022年5月13日，崔某因身体不适住院，经诊断患有肺部恶性肿瘤。5月15日，崔某办理出院，准备转院治疗。出院当天，崔某妻子张某某作为投保人，向某保险公司投保“定期寿险”，保额100万元。但在投保单的“告知事项”中，针对“是否患有恶性肿瘤”的询问，张某某与崔某均勾选了“否”并签字确认。合同生效后，张某某按约缴纳三期保险费共计1400元。

2024年10月5日，崔某在家中身故，其母李某某作为保险合同变更后的身故受益人，向某保险公司申请理赔。某保险公司以“不属于意外伤害保险事故”为由，拒绝赔付保险金。张某某等人将某保险公司诉至获嘉县人民法院，要求其支付保险金100万元。

法院认为，订立保险合同时，保险人就保险标的或者被保险人的有关情况提出询问的，投保人应当如实告知。本案中，投保人张某某明知被保险人崔某已确诊重大疾病，且正处于办理转院治疗的关键阶段，仍在投保时对相关问题作出虚假陈述，这种行为并非因疏忽、过失导致的告知遗漏，而是故意隐瞒足以影响保险人决定是否承保、是否提高保险费率的重大事实，已严重违反保险法规定的最大诚信原则和如实告知义务的关键事项，其诉讼请求缺乏事实与法律依据，不予支持。诉讼中，某保险公司表示，同意退还投保人保险费1400元，法院认为，此为保险公司对自身权利的处分，予以采纳。

最终，法院依法判决某保险公司退还投保人张某某保险费1400元，驳回了张某某等人的诉讼请求。目前，该判决已生效。

签署协议后未尽扶养之责 保姆受遗赠权落空

□ 本报记者 徐伟伦 □ 本报通讯员 何江龙

一份承诺养老送终的《遗赠扶养协议》，能否成为获得遗产的依据？

近日，北京市第二中级人民法院审理了一起涉及遗赠扶养协议的继承纠纷案件，老人在世时与保姆签订协议，约定由保姆承担生养死葬义务，老人则将房产遗赠给保姆。然而，老人病逝后，这份协议因扶养人未能全面履行约定的扶养义务，被法院认定无效。

2019年底，年迈的李某因患病需定期透析，雇佣石某作为保姆。2021年初，石某欲返回老家，李某承诺为其养老送终。同年6月，李某向石某出具一份《遗赠扶养协议》，协议约定李某自愿将其位于某市的房屋赠

与扶养人石某，石某则承诺继续悉心照顾李某，承担李某生前的衣食住行及医疗等全部费用，保障其安度晚年，并负责其去世后的安葬事宜。

2021年12月，李某病逝，石某办理了丧葬事宜后，将李某的三名子女诉至法院，要求依据协议继承房屋，李某的子女则主张协议无效，认为房屋应按法定继承处理。

北京二中院对此案进行审理后认为，根据我国民法典相关规定，自然人可以与继承人以外的组织或者个人签订遗赠扶养协议，由扶养人承担生养死葬的义务，进而享有受遗赠的权利。而本案的关键在于石某是否全面履行了遗赠扶养协议中所约定的扶养义务。在对相关证据进行审查并调取李某的银行账户流水清单后，法院发现，李某的医疗费用及多次就医、购买生活用品等均通过其本人的银行卡支付，这与协议约定的“石某承担全

部费用”明显不符，证明石某在经济上未履行对李某的扶养义务。

其次，石某亦未能充分证明其在日常生活中对李某尽到持续、妥善的照料义务，相关聊天记录及报警记录均能反映出其在照顾过程中存在不足。据此，法院认定石某未全面履行扶养义务，无权依据该协议取得房屋产权，判决涉案房屋由李某的三名子女法定继承。

法官解释，遗赠扶养协议是受扶养人（即遗赠人）与扶养人签订的关于扶养人承担受扶养人生养死葬的义务，受扶养人将自己的财产于死后赠与扶养人的协议。对于遗赠扶养协议的形式要求，虽无明确的法律规定，但司法实践中，一般要求遗赠扶养协议约定内容清楚明确，不存在歧义，不违反法律法规或公序良俗，双方签名并注明年、月、日等，同时还要求双方意思

表示真实，不存在欺诈、胁迫或重大误解及合理反悔等情形。

法官表示，遗赠扶养协议作为一种双务民事法律行为，遗赠人及扶养人均应当遵守诚信原则，全面履行遗赠扶养协议约定的义务。扶养是遗赠的前提条件，如扶养人为尽快获得遗产而未能全面履行扶养义务，则会被认定未完成约定义务而不能获得遗产。如扶养人严重违反协议约定，甚至可能承担相应法律责任。

法官提醒，扶养义务人要发扬中华民族孝亲敬老的传统美德，自觉完全履行扶养老年人的责任，尊敬老人、关爱老人，弘扬孝亲敬老的社会主义核心价值观，让老年人享有一个幸福美满的晚年。履行扶养义务时，扶养人应注意保存履行义务的相关证据，以便在发生争议时能够有效证明自己已按约定履行义务。

交通事故实际治疗费用超出先前判决费用

法院：治疗措施发生重大改变可就差额提起诉讼

□ 本报记者 孙立昊洋 马金顺 □ 本报通讯员 王巧利

在一些交通事故责任纠纷中，当事人向法院提起诉讼时，如若后续治疗费尚未实际产生，法院根据司法鉴定意见支持的后续治疗费与当事人事后实际支出的费用就可能存在差额。在此情况下，当事人是否有权再行要求侵权人对差额部分承担赔偿责任？近日，陕西省汉中市中心城区人民法院就办理了这样一起案件。

2025年3月，张某某驾驶小型轿车与王某某驾驶的两轮摩托车相撞，导致王某某受伤。经交警认定，张

某负事故全部责任，王某某无责任。事故发生后，王某某被送往医院接受治疗，并在出院后进行了司法鉴定。同年6月，经过审理，法院判决由张某某和保险公司共同赔偿王某某住院医疗费及其他损失费用共计41957元，其中包括根据鉴定意见确定的后续治疗费8000元。

2025年7月，王某某在接受后续治疗时发现，实际产生的治疗费用比生效判决确定的后续治疗费多4959元。为此，王某某要求张某某和保险公司就差额进行赔偿，但遭到拒绝。同年9月，王某某再次将张某某和保险公司诉至法院。

法院认为，当事人按照医疗证明或者鉴定结

论确定后续治疗费且一并主张的，在后续治疗过程中，其治疗内容、治疗方式等未发生重大变化，对后续治疗费与后续实际发生的治疗费用间的差额，一般不再调整。即要求侵权人承担实际产生的医疗费差额的权利原则上已经消灭。但若因客观病情发展导致后续治疗措施发生重大改变，进而造成实际产生的后期医疗费用高于司法鉴定确定的后续治疗费金额时，就属于新的法律事实。在此情况下，后诉与前诉的诉讼请求不同，当事人可就差额部分主张权利，不构成重复诉讼。

随后，法院对王某某的实际治疗费用与生效判决确定的后续治疗费进行了核对，并认定存在差

额。但考虑到王某某的伤情发展及后续治疗措施的改变程度，法院最终判决由被告张某某和保险公司赔偿原告王某某部分损失差额2169元。

法官表示，在交通事故赔偿纠纷中，对于后续治疗费用的赔偿问题，当事人应谨慎选择主张时机。如果选择通过司法鉴定方式确定后续治疗费用并获得了法院支持，则应遵守该判决结果。但在后续治疗措施发生重大改变，且实际费用明显高于司法鉴定确定的费用时，当事人仍有权就差额部分提起诉讼。

法官同时提醒，当事人在选择主张后续治疗费用时，应充分了解自己的伤情及后续治疗情况，避免带来不必要的纠纷和损失。