

区法院两案例入选最高法多元解纷案例库

创先争优看渝中

案例一

法院+文化旅游委+旅调委联动
妥善化解未按约定提供相应旅游服务纠纷

该案可追溯至2024年4月16日,张某一行报名参加某旅行社组织的“某市3日纯玩团”,并支付团费定金。张某到达旅游地后,因地接工作人员告知张某参加的是“购物团”而非“纯玩团”,双方发生争议。

张某遂投诉至区文化旅游委,要求某旅行社双倍返还已支付的团费定金。接到投诉后,区文化旅游委邀请区法院和区旅游纠纷人民调解委员会(以下简称“旅调委”)共同开展纠纷化解工作。

经了解,双方主要争议点在于:某旅行社是否应当双倍返还定金。张某认为某旅行社实际提供的旅游服务是“购物团”而非“纯玩团”,其未按照约定提供相应的旅游服务,应当双倍返还定金。

某旅行社则认为其虽然收取了定金,但已经把张某一行人从出发地运送至目的地,耗费了一定的运营成本,不同意双倍退还张某定金。

依据《中华人民共和国民法典》第586条、第587条,《中华人民共和国旅游法》第35条,区法院、区文化旅游委及旅调委共同

分析认为,某旅行社应当双倍返还定金。

但考虑到某旅行社已实际将张某一行人从出发地安全运送至目的地,耗费了相应的人力、油费、过路费经营成本,调解员适时灵活运用“背靠背”调解方式,找准症结,对张某进行单独劝解,动之以情、晓之以理,耐心劝说张某站在对方立场换位思考,引导双方积极协商、缩小分歧,努力寻求达成和解协议的最佳契合点。

通过多轮调解,张某同意旅行社仅需退还定金,双方达成和解。某旅行社当场向张某退还了定金,纠纷得到快速妥善化解。

区法院认为,该案的典型意义在于,法院积极发挥指导调解职能,运用好“法院+文化旅游委+旅调委”联动解纷机制,各部门结合各自职责,发挥各自优势,查明旅游服务的提供情况,明确争议焦点,依据法律法规研判情况,在法律框架内寻求最佳解决办法,并综合运用“背靠背”调解方式,找准症结,引导当事人互谅互让,形成共识,实现纠纷及时高效化解。

案例二

司法调解+行政调解+人民调解
高效化解“预付式”教育培训合同纠纷

“预付式”消费是近年来较为常见的消费类型,但受多方面因素影响,存在商家跑路、资金链断裂等情况,由此导致此类纠纷多发易发,呈现涉及人数多、波及范围广等特点。《程某等70余名学员家长与某教育培训机构合同纠纷调解案》就是其中之一。

2020年,程某为其子向某培训机构预付了20万元课时费,其后消费了12.16万元。2023年6月,某培训机构出现经营困难,未再安排授课。程某多次向培训机构追索款项,被告知无法退回余款,故程某诉至区法院,要求退款并支付违约金。经了解,还有70余名学员面临同样情况,拟提起诉讼。

区法院征得当事人同意后,将案件委派给人民调解员开展调解工作。依据《中华人民共和国民法典》第577条、《中华人民共和国消费者权益保护法》(2013年修正)第11条,调解员认为本案争议焦点为是否应当全额退款以及是否可以主张违约金。

经调查,调解员发现,本案涉及“教育机构与受教育者”“经营者与消费者”“未成年人与监护人”等多重身份特征,从身份入手能够有效掌握调解突破口,故与区法院沟通后启动“司法调解+行政调解+人民调解”多元解纷机制,邀请教育委员会、消费者权益保护委员会联合开展调解。

调解过程中,调解员发现此前法院已就类似案件作出生效判决,遂以其中一案作为类案“示范判决”,向学员家长释明法院裁判标准,对部分超过合同履行期无法全额退款的特殊情况作了说明,对某培训机构当前财产状况无力承担违约金的现状作了分析。

同时,调解员也向某培训机构剖析了不履行退款义务将承担的法律责任。在各方共同努力下,40名家长当场与某培训机构达成和解协议,某培训机构退还未消费款项,其余家长也表示可以按照调解方案处理。最终,70余名学员家长与某培训机构达成和解,并签订调解协议,某培训机构退还剩余未消费款项。

本案的典型之处在于,法院通过厘清当事人之间复杂的身份关系,立足案件特殊性,快速启动“司法调解+行政调解+人民调解”多元解纷机制,联合教育委员会、消费者权益保护委员会共同开展调解,既发挥行业主管单位职能优势,又立足更好保障消费者权益,通过多联动,形成解纷合力。同时,用好“示范判决”机制,以类案生效判决为指引,快速化解双方争议,促推学员家长与某培训机构就调解方案尽快达成共识,为高效解决“预付式”消费纠纷提供有益借鉴。

记者 黄清娟

一卡织就“民生网” 社保服务暖人心



工作人员向群众宣传社会保障卡“惠民服务季”相关政策。

记者 姚延洋 摄

本报讯(记者 姚延洋)2月8日,在社会保障卡发行25周年之际,区社保中心联合社会保障卡合作银行在解放碑步行街开展社会保障卡“惠民服务季”政策宣传和现场办理一站式服务活动,引导群众领卡用卡,增强社会保障卡服务的公众认知度。

活动中,工作人员通过发放宣传资料、政策宣传、问题答疑等方式重点宣传社会保障卡办理人社服务、就医购药、交通出行、文化旅游等涉及居民服务“一卡通”的应用工作和高频服务事项。记者在现场看到,为了让群众少跑路,社会保障卡合作银行还携带便携式制卡设备,现场为群众办理社会保障卡。

区社保中心相关负责人表示,接下来,中心将进一步优服务,提效能,大力推广渝中社会保障卡“一卡通”应用,让社会保障卡真正成为居民生活的“便捷卡”“民生卡”。



“升级”消费保障体系 共筑满意消费环境

本报讯(记者 李传芳)2月8日,区市场监管局召开春节期间消费投诉举报复盘提质专题座谈会,通过“案例复盘+经验共享+建言献策”的形式,为辖区经营主体梳理消费服务“错题集”,并面对面商讨消费满意“加分项”,助力渝中消费环境再提升。

会上,区市场监管局相关业务科室负责人与辖区食品销售、餐饮服务、住宿行业等领域40余家经营主体负责人,以及区个体劳动者协会代表、行风监督员代表等面对面,围绕“消费环境优化年”主题,就如何提升消费纠纷处置效能进行交流讨论。

座谈会上,区市场监管局通报了春节期间全区消费投诉举报基本情况,并系统梳理了2025年春节期间涉旅消费、餐饮服务、预付式消费等重点领域投诉举报数据,深入剖析典型案例处置流程中的经验做法与短板不足。在场的经营主体负责人对照“错题集”,围绕“消费纠纷快速响应”“服务标准提升”等进行深入交流,集思广益推动行业服务水平不断提升。结合日常监管实际和消费者投诉举报情况,区市场监管局相关业务科室负责人提出具体的整改建议和防范措施。各市场监管所负责人对经营主体代表提出的实际诉求给予指导、答疑解惑,切实为经营主体排忧解难。行风监督员则从消费者权益保护视角对优化消费环境提出专业建议。

区市场监管局相关负责人表示,下一步,将深入分析春节期间消费者投诉举报集中重点领域和典型问题,制定重点行业服务合规指引,开展消费维权能力专项培训,构建完善“事前预防、事中监管、事后追溯”的全链条消费保障体系,持续提升消费者满意度和获得感。

精准服务送岗位促就业 为残疾人求职架起“暖心桥”

本报讯(记者 晏艳辉)就业为民生之本,助力残疾人群体充分就业是提升残疾人幸福感的重要举措。2月8日,记者从区残联获悉,“2025年春风行动”专场招聘会线下特别设置残疾人招聘专区,引入20余家企业面向残疾人提供上千个工作岗位,搭建残疾人与用人单位沟通交流平台,全力保障残疾人就业权益,为残疾人求职架起“暖心桥”。

招聘会上,来自五金机械、快递物流、养老服务等行业20多家企业招聘台前人头攒动。不少残疾人拿着简历来到各个摊位前,不时与用人单位交流咨询,细致地挑选着符合自己的岗位。

招聘会现场贴心地设置了残疾人就业服务专区,由区残联工作人员全程为残疾人求职者提供引导、咨询和协助服务,帮助他们了解企业招聘信息,解答就业政策疑问,协助填写求职登记表。

当天上午,残疾人招聘专区就吸引了1000余名残疾人咨询,最终收到就业登记表和个人简历200余份,初步达成就业意向65人。

区残联相关负责人介绍,去年以来,区残联主动对接残疾人以及有残疾人用工需求的企业,深入了解企业岗位信息、工作环境及薪资待遇等,为残疾人筛选出合适岗位,并组织多场残疾人专场招聘会助力残疾人就业,同时面向残疾人开展就业培训,用心用情帮助残疾人增技能促就业。下一步,区残联将持续关注残疾人就业情况,加强跟踪服务,为残疾人提供更多的就业支持和帮助,让他们能够更好地融入社会,实现自身价值。

新春走基层

本报讯(记者 徐 潇)朝阳初升,区公安分局大坪派出所,玻璃大门敞开,大厅整洁明亮。每一位民警穿戴齐整、蓄势待发……近日,记者走进大坪派出所,和民警一起开启默默守护城市万家灯火的一天——

上午9点,大坪派出所警务大厅。民警宋茜倩准时完成交接班,接下来的24小时,她都将值守在所里。

“老师您好,最近有进入陌生网站、添加陌生人微信吗?一定不要向陌生人转账,更不要取现金……”趁上午警情少,宋茜倩通过电话向群众进行反诈预警。

“最多的时候,我一天内拨打了100多个反诈劝阻电话。”宋茜倩告诉记者,“我们需要将掌握的新诈骗手段及时告知更多人,才能最大程度守护大家的‘钱袋子’。”

下午2点半,大坪眼视光医院门前,民警黄攀正在处理一起司乘纠纷。

“我的行李落在网约车上了。司机忙着接单,不愿意送还。”路旁,两位女乘客焦急地向民警黄攀寻求帮助。了解情况后,黄攀主动联系到司机,向双方提出处理意见,“其一,自行协商收费标准,乘客通过付费让司机将行李送回;其二,司机就近将行李存放于附近派出所,乘客自己去取。”

经过协调,司机最终把行李放在沙坪坝区公安分局青木关派出所。安全送走乘客后,黄攀和队友开着警车,继续“游走”于大街小巷。

“处理日常纠纷,民警的责任就是帮助双方达成共识,取得和解。”黄攀介绍,从当



天上午9点到第二天上午9点,他们采取“有警出警、无警巡逻”的方式,流动蹲守在辖区大街小巷,确保接警后第一时间赶到现场,化解群众矛盾,守护辖区安全。

晚上8点半,民警陈幼愚和陈东开始了当天的第三趟辖区日常巡逻。

“每天来回四五趟,主要是对人口密集场所进行实时实地守护。”从警近40年,陈幼愚仍与所里的年轻民警一样,每6天轮

值一次。当晚,他又得熬个通宵。

“公安工作,既是体力活,又是脑力活。通宵达旦我们得扛得住,调解纠纷我们还得反应机敏。”陈幼愚介绍,近期,他们的巡逻重点主要在餐饮街区,“近来,人们外出聚餐较多,需避免喝酒闹事等纠纷发生。”

晚上9点,长江二路和泓江山国际旁夜市,街口警车静立、警灯闪烁,街区灯火



▲民警黄攀(右)调解司乘纠纷。

▲民警陈幼愚(右)和陈东进行夜间巡逻。

本组图片由记者 谭 俊 摄

老旧小区外墙瓷砖脱落 高龄住宅“老年病”需治

业因资质问题,目前处于脱管的状态。其余楼栋都没有物业,属于枇杷山正街社区的自主物业在统一管理,所以整体解决外墙瓷砖脱落问题比较困难。

由于此处安全隐患已经困扰居民多年,居民反映强烈,现在亟待解决。记者来到两路口街道枇杷山正街社区居委会,工作人员表示将尽快联合街道、相关部门及施工方一同到现场查看,制定具体整改方案,给居民一个满意的答复。

今日关注



出现瓷砖脱落的居民楼外墙。
记者 李佳佳 摄