

2025年消费维权十大典型案例公布

大字吸睛小字免责?不行!

医疗纠纷、金融消费、预付式消费、“刷单炒信”……3月23日,中国消费者协会、中国应用法学研究所公布2025年全国消费维权十大典型案例。通过聚焦消费维权热点、难点和堵点,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”等问题给出答案。

医疗纠纷是否适用消法

孙某某因皮肤疹通过网络咨询北京大望路中西医结合医院有限公司,询问医疗机构资质时被告知为“国家正规三甲以上老医院”,遂到院就诊并被诊断为丘疹及前列腺炎,三次就诊共支付医疗服务费61963元。后行政部门认定该医院工作人员就该医院执业资质等问题对孙某某的询问作出了不真实答复,责令北京大望路中西医结合医院改正,并对该医院作出行政处罚。孙某某以虚假陈述、诱导消费及过度医疗构成消

费欺诈为由,诉请退还费用并主张惩罚性赔偿。

一审法院判令被告北京大望路中西医结合医院退还医疗服务费50000元。二审法院邀请医疗专家进行咨询论证,确认孙某某所患系普通病症而非危急重症,且经查其全部费用为纯自费。该医院为营利性医疗机构,医疗费用完全由市场调节,其与原告孙某某基于意思自治形成合同关系,法院认定本案中的医疗服务行为属于消费型医疗行为,适用消费者权益保护法。该医院在孙某某就诊咨询和治疗过程中存在虚假宣传和过度医疗行为,构成欺诈,应承担惩罚性赔偿责任。二审法院判决该医院退还孙某某医疗服务费50000元,并按全部医疗服务费用的三倍赔偿185889元。

大字吸睛小字不能免责

李某在北京京东世纪信息技术有限公司经营的“SONY京东自营官方旗舰店”支付4434元购买索尼

HT-A5000音响,商品名称、宣传图片多处主推“360穹顶功能”,但原告收到货后发现,音响的控制程序中“360穹顶功能”的选项是灰色的,无法选择开关。经再次查阅信息及询问客服,李某才知其所购买的商品需要搭配两个后环绕音箱才能实现“360穹顶功能”。李某认为,北京京东世纪信息技术有限公司的上述行为构成欺诈,起诉要求退还货款并进行三倍赔偿。

法院认为被告虽然在多处提示“360智能穹顶”功能“需搭配可选购的后环绕音箱”,但上述内容或是在页面中用星号及小字显示,或用“可选购的无线后环绕音箱”等隐晦的方式提示,在商品名称、主页面等明显位置仅显示商品具有“360智能穹顶”功能。被告未尽到全面、真实、准确地向消费者披露商品信息的义务。但依据现有证据尚不足以认定被告主观存在欺诈的故意。法院判决被告向原告退还货款4434元并自行承担退货运费。(据北京晚报)

国际观察

伊朗议长否认与美进行任何谈判 特朗普“临阵变卦”:缓和窗口还是升级陷阱

美国总统特朗普23日称,美国和伊朗在过去两天里进行了“非常良好且富有成效”的对话,并宣布推迟对伊朗发电站和能源基础设施的军事打击。伊朗方面随即否认与美方有任何接触。

分析人士认为,特朗普单方面宣布“美伊接触”和“推迟行动”折射出美国政府正面临多重压力。其目的的一方面是为了平抑油价、安抚市场,另一方面或是在为后续冲突升级争取准备时间。美以伊战事走向仍存在高度不确定性。

有没有谈?美伊说法大相径庭

特朗普21日曾向伊朗发出“最后通牒”,要求伊朗48小时内开放霍尔木兹海峡,否则将摧毁伊朗“各类发电站”。伊朗对此回应,一旦美方付诸行动,整个中东地区的能源和石油等重要设施都将被视为合法打击目标,并遭到不可逆的摧毁。

在美方“最后通牒”到期前,特朗普23日宣布,美国将“推迟5天”打击伊朗发电站,并称美伊对话“完美”,已形成协议要点。

美国和以色列多家媒体报道称,美方正同伊朗伊斯兰会议长卡利巴夫进行对话,多个协调国正试图协调卡利巴夫、美国总统特使威特科夫、特朗普女婿库什纳、美国副总统万斯本周晚些时候在巴基斯坦首都伊斯兰堡会谈。

不过,伊朗方面随即否认与美国有过任何接触。伊朗外交部发言人巴加埃23日说,伊朗未与美国举行任何谈判,过去几天收到部分友好国家就美国要求通过谈判结束战争一事发来的信息,已根据原则立场作出恰当回应。卡利巴夫夫人也否认与美国进行任何谈判。

伊朗法新社23日援引消息人士的话报道称,所谓伊朗伊斯兰会议长卡利巴夫与美国谈判完全是假消息,捏造该假消息的目的之一是为暗杀卡利巴夫创造条件。

这名消息人士说,捏造谈判假消息的目的还包括诋毁卡利巴夫,在伊朗国内引起分裂、煽动民众情绪。

这名消息人士表示,伊朗官员一致认为,在伊朗实现目标、侵略者悔改之

前,战斗将继续下去。

美国《纽约时报》文章指出,自美以伊战事爆发以来,冲突方经常发布相互矛盾的言论,以服务各自议程。还有美媒说,由于在对伊朗军事行动中缺乏明确目标,特朗普常常就后续行动发表前后矛盾的声明,有时甚至是在一天内。

特朗普缓兵之计还是缓和出路?

媒体和分析人士认为,特朗普政府目前对伊朗立场有所松动,主要是受制于内外多重压力。

首先,持续战事推高全球油价,扰动金融市场,加剧美国国内通胀压力。截至3月23日,美国汽油平均零售价接近每加仑4美元,相较2月28日上涨超过1美元。美国《华盛顿邮报》报道说,中东冲突将让美国经济付出代价,特朗普政府面临“脆弱时刻”。有分析指出,安抚市场是特朗普“变卦”的核心原因,这也是特朗普在纽约股市周一开盘宣布美伊接触和打击推迟的重要动因。

各方解读,特朗普政府此次“临阵变卦”背后可能还另有所图。有媒体报道说,伊方认为特朗普的言论是试图“压低能源价格并为其实施军事计划争取时间”。

美国智库中东研究所高级研究员罗斯·哈里森认为,这可能是缓和甚至结束冲突的“一条出路”,但也可能是一个陷阱,即如伊朗方面所说特朗普为准备扩大军事行动争取时间。

中央党校国际战略研究院教授梁亚滨分析说,特朗普过去可能是“缓兵之计”。一方面,经过20多天的空袭,美军或出现弹药库存不足问题,难以支撑大规模空袭以及防空任务,补充和运输弹药需要时间;另一方面,特朗普政府或许意在等待增援部队部署到位,为潜在的地面军事行动做准备。

上海外国语大学中东研究所教授丁隆表示,美以伊战前景仍然扑朔迷离,不排除美方是假缓和、真备战。但巴基斯坦等国愿意出面斡旋是一个积极信号,这场冲突最终唯有通过外交谈判才能真正结束。(据新华社)

六部门印发通知

加强农村供水工程运行管护

据新华社电 记者24日从水利部获悉,水利部等六部门近日联合印发《关于进一步加强农村供水工程运行管护工作的通知》,聚焦构建从水源到水龙头的全链条规范体系,部署当前和今后一个时期运行管护重点任务,提升农村供水保障能力和经营服务水平。

通知围绕加强农村供水水质保障、强化工程应急保供、稳步推进农村供水价格改革、加快推进农村供水县域统管、落实支持政策等五大重点任务提出明确要求。具体要求包括强化水资源管理和水源保护、科学布局应急备用水源、农村非居民用水和居民用水价格按不同原则分类定价、未实现县域统管区域抓紧实现专业化管护,各级财政资金按规定对农村供水工程运行维护予以支持等。

水利部相关负责人表示,下一步将会同有关部门指导各地抓好通知落实,确保工程有人管、有钱管、有制度管,建得成、管得好、长受益,提升农村居民用水获得感、幸福感、安全感。

国际金银价格暴跌 金价全年涨幅归零

据新华社电 美国纽约商品交易所黄金期货价格和伦敦现货黄金价格23日盘中均跌破每盎司4200美元,抹去今年以来所有涨幅。白银期货价格一度逼近每盎司61美元。

国际金价过去两周内显著下跌,23日盘中低点较1月29日的盘中历史新高相比,每盎司价格累计下跌超过1400美元。

分析人士认为,美以伊战事持续,市场对通胀担忧加重。在降息预期减弱和流动性紧缩等多重因素作用下,黄金这一传统避险资产并未“闪耀”,反而显露颓势。



博鳌论坛2026年会开幕

博鳌亚洲论坛2026年年会于3月24日至27日在海南博鳌举行,主题为“塑造共同未来:新形势、新机遇、新合作”。

论坛成立25年来,其溢出效应持续释放,有力推动了琼海城市发展蝶变,基础设施、城乡风貌焕然一新,文旅融合、乡村振兴蓬勃开展。新华社记者 程程 摄

健康·广场

责任编辑:王芳

生死竞速

市三三一医院成功救治86岁急性心梗老人

近日,深夜时分,株洲市三三一医院的急诊警报突然拉响,一场与死神赛跑的生命救援紧急启动。86岁的唐爷爷突发剧烈胸痛,持续长达3小时,急诊科紧急检查后发现,其心电图提示为急性广泛前壁心肌梗死,病情凶险,需立即启动介入手术抢救。

急性心梗的“门-球时间”国际标准为90分钟内,每延迟1分钟,心肌细胞便会大量坏死,死亡率显著攀升。接到急诊科紧急通知时,该院心内科副主任医师施维东、胡启明刚回到家上床休息,得知老人病情后,两人没有半分犹豫,立刻放下碗筷:一边通过电话远程指挥急诊科做好术前各项准备,一边火速赶往医院介入手术室。

一场与死神的生死较量,正式拉开序幕。

手术室惊魂:多重致命危机接连爆发

唐爷爷被迅速送入介入手术室,造影检查结果让在场医护人员心头一紧:为心脏前壁供血的核心血管——左前降支近段堵塞程度超过99%,血管内不仅充满血栓,还伴有严重钙化,如同一根生锈老化、被淤泥彻底堵死的主水管,手术难度直接拉满。

在开通血管的关键过程中,多重致命危机接连袭来,考验着医护团队的专业与应变能力:

出现无复流现象:医护人员先后进行抽吸血栓、球囊扩张、植入支架等操作后,血管血流仍无法有效恢复,心脏供血难以保障;

突发心室颤动:这是一种致命性心律失常,一旦发生,心脏会瞬间失去泵血功能,监护仪上的心率曲线瞬间变成一条直线。

“立即心肺复苏!电除颤准备!”介入手术室内气氛瞬间凝重到极点,但经验丰富的医护人员没有丝毫慌乱,操作依旧快速、精准、有条不紊:持续胸外按压、及时电除颤、高效药物支持……

万幸的是,经过紧急抢救,监护仪上终于重新出现规律波形,唐爷爷的心跳成功恢复。但危机并未彻底消除:由于心肌受到严重损伤,老人术后出现源性休克,血压难以维持。该院心内科主任谢兴洋当即作出指示,为其植入主动脉内球囊反搏(IABP)——这个“心脏助手”能有效辅助虚弱的泵血功能,减轻心脏负担,为受损心肌的恢复赢得了宝贵时间。

随着IABP正常工作,唐爷爷的血压逐渐趋于平稳,生命体征也慢慢恢复正常。这场持续数小时的高难度生命保卫战,在介入手术室、心内科、急诊科多学科团队的无缝协作下,取得了关键阶段性胜利,唐



手术中。通讯员供图

爷爷的胸痛症状完全缓解,被安全送往心脏重症监护室继续接受后续治疗。

这些心梗知识 每个人都得牢记

1. 警惕:心梗不只是压榨性胸痛
心梗并非都是教科书式的压榨性胸痛,这些不典型症状,也可能是心脏发出的“警报信号”,尤其是患有高血压、糖尿病、高血脂的老年人,更需格外注意:肩背痛、牙痛、上腹痛、恶心呕吐、莫名乏力、心慌气短、胸闷憋喘。

2. 牢记:两个“120”是心梗救命关键
一旦怀疑心梗,立刻做到:120分钟黄金救治时间+立即拨打120急救电话。每一秒的及时行动,都能为生命多一份保障。

请记住:如有胸痛,务必第一时间就医。当心脏发出警报时,每一秒都至关重要。(刘婷)

以专业厚度护生命温度

——记株洲市人民医院骨科护士长唐丽群

殊时期的考验面前,她永远冲在最前、撤在最后。节假日里,她常舍弃阖家团圆的时光扎根病房;深夜时分,一个紧急电话,她便第一时间奔赴患者身边。

她待患者如至亲,既紧盯病情细微变化,更关照患者心理诉求。2024年,炎陵贫困患者陈女士因子宫肌瘤、重度贫血入院,无人陪护,术后营养补给成了难题。唐丽群得知后,每日早起煲汤,从家中送至病床,全程陪护直至患者出院。患者动容地说:“不仅治好了病,更感受到了家的温暖。”

在她的感召下,科室护理团队形成了无言的默契:遇见孤身求医的患者,主动多问一句,多帮一把。冰冷的病房因这份善意有了温度,她的做法也让年轻护士明白,护理的专业,从来不止于精准的技术,更在于对生命无差别的尊重与呵护。

率先垂范,匠心育人

一花独放不是春,百花齐放春满园。作为护士长,唐丽群既是科室管理者,更是团队的领头雁。2025年,骨科护理团队获评株洲市优秀护理团队,在省、市级多项科普大赛、案例竞赛中屡获殊荣,科室也摘得医院卓越护理示范病房称号。

作为团队引路人,她甘为人梯,倾力育才,从基础护理操作到应急抢救处理,手把手教学、倾囊相授,还积极为团队搭建学习成长平台。在她的悉心培育下,多名护士获评院级“优秀护士”,一批青年骨干快速成长,科室护理整体实力稳步提升。

科室3名青年护士首次参加市级护理情景模拟竞赛时,唐丽群放弃休息时间,带她们练操作、抠细节、模拟赛场,最终3人从强手角逐中脱颖而出,斩获集体第三名。赛后,几人抱头痛哭:“护士长,谢谢您,这次我们真的成长了。”

精研笃行,守护安康

护理是精细的艺术,精湛技术是生命的保障。唐丽群始终紧跟护理学科前沿,业余时间从未停下学习钻研的脚步。2023年,她完成南京大学护理硕士研究生学业,又先后赴上级医院进修深造,将前沿理念、新技术融入临床实践。静脉穿刺一针见血、危重患者观察入微、急救设备运用娴熟,她是同事心中的“定海神针”,遇疑难问题总能凭经验与技术化险为夷。

她带领团队深耕护理科研,优化服务流程,在老年骨科病房推行Swanson关怀理论,该案例在湖南省护理学会“第一届人文护理案例大赛”中荣获一等奖,从入院到出院的八个维度落实人文关怀,用专业与温度为患者保驾护航。她常说,护理工作唯有与时俱进、精进技术,才能牢牢守护生命健康。

没有豪言壮语,唯有默默耕耘。唐丽群以柔肩扛起护理重任,用丹心守护生命安康,生动诠释了新时代护理管理者的责任与担当。她如一盏温暖明灯,照亮患者的康复之路,也指引着护理团队在专业与人文的道路上笃定前行。(陈娜)

春季是心理疾病高发期

市三医院心理专家提醒:需及时关注心理健康

春季是精神心理疾病复发的高发季节。预防疾病复发,需从规律用药、生活调理、情绪管理等多方面入手。

为守护市民身心健康,株洲市三医院心理专家温馨提醒:请做好情绪管理,密切关注自身及家人状态变化。一旦出现失眠、情绪波动、行为异常等先兆症状,应及时居家干预并尽快就医,避免病情加重,平稳度过春季敏感期。

常见复发先兆

1. 情绪类:突然焦虑、抑郁、易怒,或情绪毫无波动;
2. 睡眠类:连续3天以上失眠、早醒,或过度嗜睡;
3. 行为类:社交退缩、自言自语、反复做无意义动作;
4. 认知类:思维混乱、多疑、对事物失去兴趣。

春季预防复发的核心措施

1. 严格遵医嘱用药,杜绝擅自调整。
春季气候多变易影响神经递质分泌,坚持足量、足疗程服药是预防复发的关键,不可因症状暂时缓解就减药、停药。
2. 调节生活节奏,适配春季特点。
 - 光照与作息:春季多晒太阳(每天30分钟至1小时),促进血清素分泌;保持固定作息,避免因“春困”打乱睡眠规律(建议每晚7至8小时睡眠)。

- 饮食与运动:多吃富含维生素B族(粗粮、绿叶菜)、Omega-3(深海鱼)的食物,改善神经稳定性;每周3至4次轻度运动(散步、瑜伽、放风筝),缓解春季情绪波动。
- 减少刺激:春季花粉、扬尘较多,过敏体质患者需做好防护,避免因身体不适诱发情绪紊乱;同时减少熬夜、过度社交等应激因素。

做好情绪与状态监测

家属可协助记录患者的情绪、睡眠、社交状态(如是否突然孤僻、易怒、失眠),建立简单的“状态日志”,及时发现异常苗头。鼓励患者通过写日记、听舒缓音乐等方式宣泄情绪,避免春季常见的烦躁、低落情绪堆积。

居家干预步骤

1. 先稳定基础状态。立即恢复规律作息,暂停非必要外出和社交,为患者营造安静、熟悉的居家环境,避免外界刺激。
2. 强化用药与沟通。家属以温和语气沟通,避免质问,引导患者表达感受,确认患者是否按时服药。若存在漏服,及时补服(需遵循“漏服药物”的专业原则,不可一次性加倍)。
3. 及时联系专业医生。若先兆症状持续2至3天未缓解,或出现自伤、伤人倾向,需立即到专业医疗机构就诊,根据建议调整用药方案,必要时提前复诊,避免病情加重。(黄馨蕾)



工作中的唐丽群。通讯员供图

在株洲市人民医院的护理阵线上,骨科护士长唐丽群是一面挺立的旗帜。身为中共党员、硕士研究生,自2010年担任护士长以来,她辗转儿科、妇科、骨科等多个临床科室,同时兼任医院外系科护士长。十余载深耕一线,她先后斩获株洲市芙蓉百岗明星、株洲市优秀护士长、株洲市最美护士、抗疫天使、优秀教师等称号,拿下湖南省科普大赛一等奖,以担当、坚守与专业,在护理岗位上绽放出新时代护理工作者的别样光彩。

担当奉献,以爱暖患

“假如我是病人,假如病人是我的家人。”这是唐丽群始终坚守的护理准则,更是她刻在行动里的初心。在她心中,护理从不是机械的操作,而是沉甸甸的生命托付。日常护理的繁忙、突发抢救的紧迫、特

