

最高人民法院会同中国残联发布残疾人诉讼服务和多元解

纷典型案例

织密残疾人权益保障网

新华社北京5月17日电(新华社记者冯家骥 魏冠宇)特殊困难人群遇到司法问题,需要特殊关爱。

无障碍诉讼服务、联合调解、心理疏导……第三十六个全国助残日到来之际,最高人民法院会同中国残联发布残疾人诉讼服务和多元解纷典型案例,切实打通服务残疾人“最后一公里”,让正义无“碍”。

“无声”诉求 得到迅速回应

当下,有不少残疾人作为快递员、外卖骑手等奔波在路上,交通事故成为其主要职业风险之一。

如何让听力残疾人在“无声”世界感受到公平正义就在身边?北京市东城区人民法院交出了一份满意答卷。

李某是一名快递员,也是一位听力残疾人。某天傍晚,李某在驾驶电动自行车送货时,被同样驾驶电动自行车的王某撞倒在地。李某身体多处挫伤、车辆损坏严重,近一周无经济收入。

公安交管部门认定,王某负全部责任。但王某只同意赔偿医药费,不愿赔偿电动自行车维修费和误工费。经了解,症结主要在于王某认为李某主张的维修费金额过高,且提供的维修费发票抬头与明细不规范。

李某诉至东城区人民法院后,法院依托最高法与中国残联建立的涉残疾人纠纷“总对总”在线诉调对接机制,第一时间联系区残联预约专业手语翻译师,

并邀请残联工作人员和“银发法官”调解员先行调解。

调解团队查看事故现场视频,指导李某补充提交车损照片;帮助李某与修车店取得联系,获取合格规范票据……看到调查情况和证据材料,王某最终认可2900元的赔偿金额并现场一次性支付,纠纷仅用7天得到化解。

“我们以‘适残诉讼服务机制’全程护航,努力通过无障碍诉讼服务充分保障残疾人群体的合法权益。”东城区人民法院院长何马根说。

为涉残疾人特殊商品消费 维权“撑腰”

网购的残疾人机动轮椅车无法登记上牌,商家也不给退货退款,怎么办?

肢体残疾人方某在刷短视频时看中了一款残疾人机动轮椅车,经向销售人员了解后下单并付款24800元。但向当地残联申请上牌时,方某被告知该品牌型号车辆未纳入本省残疾人机动轮椅车目录公告,无法登记上牌、不能上路。

心急如焚的方某与销售方协商退车退款未果,诉至浙江省衢州市柯城区人民法院。法院委托区残联指导设立的残疾人事务纠纷调解委员会开展先行调解并指派法官指导调解。

本案争议焦点在于,销售残疾人专用特殊商品的经营者,是否应对地域政策、目录准入等关键信息履行主动告知

义务。

指导法官向销售方释明,残疾人机动轮椅车属于特殊商品,具有明显地域政策差异,经营者对影响合同目的实现的关键信息负有主动提示和告知义务。最终,经指导法官和残联调解员释法说理,考虑到短途使用且加装设备,涉案车辆已产生折旧,双方协商决定,销售方退还方某19000元后,自行拖回车辆并承担费用。

“这不仅维护残疾人消费者合法权益,也引导经营主体积极履行对特殊商品的主动告知义务,特别是在网络销售场景下,经营者更应充分保障特殊群体消费者的知情权。”办理此案的法官同时提示,残疾人消费者购买特殊商品时,亦应主动关注所在地的有关政策。

多方联动妥善化解 涉残疾人旅游纠纷

近年来,残疾人出门、办事、旅游更方便安全,但也不免遇上矛盾纠纷,应如何妥善化解?

听力残疾人游客车某、陈某跟随公益旅行团在景区游玩时,因拍照问题与非本团游客余某发生冲突,附近游客向景区派出所报警。

依托“一庭两所+残联”联动化解机制,派出所负责维护秩序、陪同就医、固定证据,并选派懂手语的民警搭建沟通桥梁;残联提供心理辅导、稳定情绪,妥善安置旅行团其他游客;司法所引导当事人换位思考,调动双方调解积极性;法

院从证据入手厘清事实、释法说理,明确责任归属。

“双方在因在景区内拍照打卡发生争执,余某辱骂、推搡在先,车某、陈某也未保持冷静,被激怒后还击导致矛盾升级,进而双方发生肢体冲突、均有受伤,双方对损害结果的发生均存在过错。”重庆市沙坪坝区人民法院立案庭庭长黄灿灿说。

经释法说理,余某主动向车某、车某赔礼道歉,双方同意在折扣余某赔偿车某、陈某的损害费用后,由车某、陈某支付余某部分医疗费用。

针对案件暴露出的景区人流密集区域无障碍服务设施不足、热门打卡点管理缺位等问题,旅游巡回法庭向景区管委会建议设置“助残爱心打卡区”,并安排志愿者实时引导。景区当月增设了多个打卡区,并完成相关无障碍设施升级改造,为残疾人平等参与文旅活动、安全便捷出行提供长效保障。

数据显示,截至今年3月底,全国残联系统共有737家调解组织和2586名调解员入驻人民法院调解平台参与调解工作,在人民法院指导下先行调解纠纷1559件,调解成功率67.14%。

残疾人维权的“堵点”,就是法治服务的“靶点”。

在“总对总”多元解纷机制下,多方联动为残疾人织密权益“保障网”,畅通司法服务“快车道”,让残疾人真切感受到法治的温度,切实体现“法律面前人人平等”。

(上接6版)

75110120060527003	梁琪彬	2006-05-27	2007-05-27	55865.12
75110119870821002	陈兴孝	1987-08-21	1988-08-21	3633.17
75110119840410001	崔亚景	1984-04-10	1985-04-10	18165.09
75110120021225001	崔丽娥	2002-12-25	2003-12-25	21704.25
75110119840410002	冯成芳	1984-04-10	1985-04-10	3633.02
75110119870718001	陈关引	1987-07-18	1988-07-12	9082.49
75110119820401001	陈彩菊	1982-04-01	1983-04-01	6660.71
75110119860329001	邢孔昌	1986-03-05	1988-05-05	3754.12
75110119840403001	符彬雄	1984-04-03	1985-04-03	6479.01
75110119920922001	冯国月	1992-09-22	1993-09-22	29011.42
75110119920926001	李胸敏	1992-09-26	1993-09-26	42086.84
75110119831020002	林天福	1983-10-20	1984-10-20	1366
75110119860329002	文永清	1986-03-07	1983-12-30	9082.84
75110119830726001	陈士谷	1983-07-26	1983-12-30	3027.61
75110119860329002	陈忠贵	1986-03-29	1987-03-29	1262.6
75110119870825001	邢福国	1987-08-25	1988-08-25	12110.63
75110119830202002	邢治波	1983-02-02	1984-02-02	6054.99
75110119870731001	潘廷超	1987-07-31	1988-07-31	7775.57
75110119940101001	冯凤菊	1994-01-01	1995-01-01	17983.92
75110119860923001	陈亚璋	1986-09-23	1988-09-23	1211.06
75110119850330001	周国平	1985-03-30	1985-12-30	7750.69
75110119870403002	周广经	1987-04-03	1988-04-03	11447.79
7511012005019003	苏建福	2002-05-19	2003-05-19	49000
75110119860615001	陈兰三	1986-06-15	1987-06-15	7796.14
75110119830831001	吴志奇	1983-08-31	1983-12-30	6055.3
75110119890508001	李章奇	1989-05-08	1990-05-08	49295.56
75110119890513001	郑治瀚	1989-05-13	1991-05-13	18165.54
75110119920306001	李德方	1992-03-06	1992-12-30	12110.44
75110119850513001	陈清仁	1985-05-13	1985-12-30	2119.32
75110119830808001	邢清桦	1983-08-08	1984-08-08	6733.76
75110119911014001	何汉琼	1991-10-14	1992-10-14	29700
751101200110317002	邓卫东	2001-03-17	2012-03-16	49374.09
75110119820720001	邢国冲	1982-07-20	1983-07-20	4183.97
75110119830730001	柯和兴	1983-07-20	1984-07-20	420.86
75110119850513002	王国晋	1985-05-13	1986-05-13	5025.81
75110119840813001	吴海交	1984-08-13	1985-08-13	1211.04
75110119850808001	张文忠	1985-08-08	1986-08-04	5449.52
75110119830708001	陈文宗	1983-07-08	1988-08-06	5597.41
75110119811009001	陈运泉	1981-10-09	1982-10-09	15738.46
75110119840210003	靳耀斌	1984-02-10	1985-02-10	4219.71
75110119831026001	何敦仁	1983-10-26	1982-10-26	5984.05
75110119930724001	王洪森	1993-07-24	1994-07-24	145740.48
75110119870601001	方黄金	1987-06-01	1988-06-01	8417.46
75110119870228001	朱秋凤	1987-02-28	1988-02-28	2914.89
75110119820302001	陈秋英	1982-03-02	1983-03-02	18166.1
75110119880828001	陈大安	1988-08-28	1989-08-28	33909.85
75110119870513001	陈泰训	1987-05-13	1988-05-13	5447.1
75110119870808001	林涛	1987-08-08	1988-08-08	4238.57
75110119890509001	陈天寿	1989-05-09	1990-05-09	26291.01
75110119870705001	邢品珠	1987-07-05	1987-12-30	15138.05
75110119870328002	符永兴	1987-03-28	1988-03-28	3027.62
75110119850113001	王吉明	1985-01-13	1985-12-30	6055.23
75110119840210002	王诗琦	1984-02-10	1985-02-10	9082.28
75110119841215001	高俊思	1984-12-15	1985-12-30	8477.31
75110119920611001	陈丰远	1992-06-11	1993-06-11	4422.36
75110119830423001	邢广俊	1983-04-23	1984-04-23	5146.72
75110119831020001	陈太娥	1983-10-20	1984-10-20	2997.13
75110119831230001	邢贵桢	1983-12-30	1987-12-30	9082.84
75110119820601001	陈亚利	1982-06-01	1983-06-01	500
75110119871230002	陈圣东	1987-12-30	1988-12-30	9082.84
75110119840513001	吴南龙	1984-05-13	1984-12-30	12110.44
75110119830201004	陈荣	1983-02-15	1983-02-15	4480.86
75110119840430001	方符昌	1984-04-30	1985-04-30	12109.9
75110119810811001	陈丁勇	1981-08-11	1982-08-11	9678.88
75110119880601003	邢福聪	1988-06-01	1989-06-01	90830.46
75110119890504002	邢海斌	1989-05-04	1990-05-04	17044.69
75110119870729001	林保创	1987-07-29	1988-07-29	14452.7
75110119840521001	关经任	1984-05-21	1985-05-21	6055.28
75110119840130001	吴亚圣	1984-01-13	1985-10-13	6054.97
75110119820411001	李周和	1982-04-11	1983-04-11	787.15
75110119870423001	李晋和	1987-04-23	1988-04-23	21634.67
75110119870304001	符兰	1987-03-04	1988-03-04	8786.94
75110119841230001	吴亚建	1984-01-28	1988-01-28	3450.65
75110119860224001	李本发	1986-02-24	1987-02-24	13018.9
75110119870416001	邢秋利	1987-04-16	1988-04-16	3148.57
75110119830324001	符永福	1983-03-24	1984-03-24	4541.46
75110119830507002	施承永	1983-05-07	1984-05-07	1262.58
75110119870401001	王亚希	1987-04-01	1988-04-01	24220.77
75110119820601002	许李娜	1982-06-01	1983-06-01	9083.05
75110119820703001	陈运敏	1982-07-03	1982-12-30	3027.61
75110119831210001	孔亚才	1983-12-10	1984-12-10	5892.23
75110119820506001	邢月姨	1982-05-06	1983-05-06	3027.53
75110119870414001	关经任	1987-04-14	1988-04-14	3523.26
75110119840906001	邢海斌	1984-09-06	1985-09-06	15138.44
75110120020519004	林淑波	2002-05-19	2003-05-19	27000
75110119860207001	邢孔爱	1986-02-07	1988-02-07	4238.56
75110119861016001	邢开兴	1986-10-16	1986-12-30	3027.61
75110119831002002	周友发	1983-10-02	1984-10-02	3703.77
75110119830626001	陈大友	1983-06-26	1984-06-26	9082.91
75110119870125001	冯本太	1987-01-25	1988-01-25	9082.25
75110119870618001	邢丁国	1987-06-18	1988-06-18	18166.02
75110119870110001	冯本仕	1987-01-10	1988-01-10	5804.4
75110120110909001	冯本雪	2011-09-09	2012-09-09	38761.95
75110119860320001	邢福清	1986-03-20	1986-12-30	12110.44

75110119840121002	石奇于	1984-01-12	1985-10-12	3148.59
75110119870707001	陈运泽	1987-07-07	1988-07-07	12110.18
75110120060414001	王国防	2006-04-14	2007-04-14	57917.04
75110119820802001	方亚培	1982-08-02	1983-08-02	6054.99
75110119920516001	陈海利	1992-05-16	1993-05-16	42086.6
75110119870331001	邢亚江	1987-03-31	1988-03-31	12625.96
75110119840210002	魏璇	1984-02-10	1985-02-10	2957.74
75110119840726001	孔吴生	1984-07-26	1985-07-26	20586.86
75110119850425001	符巍忠	1985-04-25	1986-04-25	9385.2
75110119870724001	陈良	1987-07-24	1988-07-24	18164.89
75110119820620002	许安华	1982-06-02	1983-06-02	9083.06
75110119870606001	李亚二	1987-06-06	1988-06-06	63966.78
75110119911014002	李吉利	1991-10-14	1992-10-14	44189.49
75110119851230001	符斌	1985-12-30	1986-12-30	12110.44
75110119860509001	张星	1986-05-09	1987-05-09	8786.78
75110119820121001	吴多雄	1982-01-21	1983-01-21	9936.2
75110119910506001	陈忠贵	1991-05-06	1992-05-06	7889.66
75110120021217002	冯天章	2002-12-17	2003-12-17	15000
75110119841003001	林莲花	1984-10-03	1985-10-03	605.52
75110119870815001	钟福明	1987-08-15	1988-07-15	12109.9
75110119870318001	盛运茂	1987-03-18	1988-03-18	6055.35
75110119840906002	孔祥	1984-09-06	1985-09-06	15138.44
75110119870622001	邢孔秀	1987-06-22	1988-06-22	6055.32
75110119860927001	陈李生	1986-09-27	1987-09-27	30276.29
75110120021217001	冯晓琴	2002-12-17	2003-12-17	62654.75
75110119910522001	陈胡东	1991-05-22	1992-05-22	16834.77
75110119870322001	陈亚慎	1987-03-22	1988-03-22	8417.41
75110119830923001	吴海昌	1983-09-23	1984-09-23	908.3
75110119870325002	陈养福	1987-03-25	1988-03-25	3633.17
75110119830419001	吴多学	1983-04-19	1984-04-19	19375.87
75110119870410001	邢建福	1987-04-10	1988-04-12	12109.98

海南农商银行乐东乐罗支行

75060119850602003	黎仕林	1985-06-02	1986-06-20	2518.33
75060120041223001	陈泽霖	2004-12-23	2005-12-23	65873.28
75060120030929003	陈求社	2003-09-29	2004-03-29	62231.96