

禁带食品 年卡退费 VIP服务欺诈 上海迪士尼乐园再被游客起诉

# 从“忍气吞声”到“法庭见” 这届游客学会了向主题乐园合法维权

一块告示牌、一张年卡、一通被禁止录音的客服电话……这些看似微小的消费细节,正成为越来越多游客选择向大型游乐场所、旅游公司提出维权的导火索。近期,“00后”律师孙永辰因不满上海迪士尼“进入即视为同意肖像全球商用”的格式条款,直接起诉这家拥有“地表最强法务部”之称的顶级主题乐园。在社交平台发帖后,引发广泛关注,目前该帖点赞量已超10万。

从2019年“华政小王”诉迪士尼禁带食品案,到年卡退费、VIP服务欺诈,再到近期“开发票被禁止录音”引发的争议——新快报记者发现,越来越多的年轻游客不再自认倒霉,而是选择用各类合法渠道维护自身权益。广州市政协委员、律师郑子殷表示,这类维权行为频繁出现,显示我国消费环境正从由经营者单方主导规则逐步向更为平等、注重合规的方向演进。

■统筹:新快报记者 罗琼  
■采写:新快报记者 梁潇静 毛毛雨



■告示牌显示迪士尼将进行拍摄活动(图源:孙永辰社交媒体截图)

## 1 “00后”律师“起诉迪士尼”,网友点赞超十万

2025年11月18日,“00后”孙永辰前往上海迪士尼乐园游玩,离开疯狂动物城园区时他注意到,出口一侧设置的告示牌显示迪士尼将进行拍摄活动,进入疯狂动物城园区则被视为同意迪士尼的拍摄、宣传工作。孙永辰告诉新快报,自己的第一反应是这个条款太强势霸道,“就像我发帖后有网友评论说,凭什么我买了门票进来,还要免费当模特,用自己的脸帮迪士尼赚钱?”

孙永辰与迪士尼现场工作人员、游客服务中心等沟通,对方仅反馈会上报,一个多月后也没收到来自迪士尼的实质回应。他的本职工作是律师,于是决定尽快对迪士尼提起诉讼。他解释道:告示牌明确写明拍摄用于全球宣传,若等到宣传片发布再行动,即便迪士尼接到起诉材料后撤下内容,也无法阻止已经形成的传播。

孙永辰告诉新快报,迪士尼曾向他提

出和解方案,条件是签署保密协议,他拒绝了。“他们是在解决提出问题的人,而不是解决问题。”“这个案件形式上是我在主张权利,实质上是具有公益价值的。”他表示,希望能代表广大消费者走完从0到1这最难的一步——一旦法院确认该格式条款无效,对所有游客都将适用,后人维权便无需再举证条款的违法性。

有网友调侃,“25块钱与‘最强法务部’过招,太值了!”但在孙永辰看来,自己并不是练手,而是为了维护自己作为游客的合法权益,诉讼费只是其中最微不足道的成本。他对此付出了大量时间、精力,研究有关判例、国家标准等,还要从北京飞到上海开庭。“很多时候消费领域案件维权成本和收益并不成正比。”

孙永辰表示,无论结果如何,他希望通过此案向经营者传递一个明确信号,利用市场优势地位制定的不公平条款并非

“免死金牌”,消费者的“同意”需要建立在真实、自愿、知情的基础上,而非将正常游玩行为视为“默示同意”。

“毕竟,从客观现实来看其实迪士尼已经是法治意识比较高的了,起码知道立块牌子说明一下。很多规模更小的游乐园以及餐厅、景区里都有视频拍摄、直播探店或带货,但连块告示牌都不会有,直接把摄像头对准餐厅食客或者景区游客,我个人觉得这种行为是很冒犯的,也不能因为普遍性就推导出这种行为具有合理、合法性。”他认为,存在不代表合理。

目前案件尚在一审阶段,已两次开庭。尽管判决结果未出,但已经在社会上引起广泛关注。在孙永辰看来,自己发帖阐述该事件时,8000多条评论中绝大多数网友的支持已经说明——“这件事情就是值当的。”

### 专家声音

#### 对消费者权益保持敬畏 是维系品牌价值的长久之计

广州市政协委员、广东诺臣律师事务所高级合伙人郑子殷律师认为,年轻法律从业者通过诉讼挑战肖像权格式条款的行为具有示范价值。“其维权路径完全置于司法程序框架之内,理性且专业,系通过主张条款不发生效力或归于无效的方式,寻求规则层面的司法确认。”他表示,这种纠纷解决形态正是法治社会所倡导的,远胜于情绪化的对抗。

在郑子殷看来,当前年轻消费者在主题乐园等场景中展现的维权意识,已从朴素的权利感知升华为带有策略性的法律运用。他们不再局限于经济损失,对个人信息、肖像等无形权益的敏感度显著提升,并能娴熟运用网络曝光、行政举报乃至民事诉讼等阶梯式手段。

“这类维权行为的频繁出现,折射出深刻的社会与法律变迁。”郑子殷表示,我国消费环境正从由经营者单方主导规则,逐步向更为平等、注重合规的方向演进。

针对主题乐园长期存在的格式条款争议,郑子殷认为根源在于合同双方地位实质不对等,以及监管资源有限、依赖个案倒逼。他建议经营者将对消费者权益的尊重内化为企业合规体系的底层操作,在涉及肖像、声音等敏感权益时采用“选择同意”机制,而非模糊的概括授权。“将合规前置并对消费者权益保持敬畏,是维系品牌价值和公众声誉的长久之计。”

## 2 维权案例频出,年轻游客对景区不公规则不再沉默

新快报记者梳理发现,近年来,以年轻人为主的游客群体面对游乐园、景区等的不公条款或自身权益受到侵害时不再沉默,而是通过媒体曝光、政府部门投诉乃至法律诉讼等方式合理维护自身权益。游客维权范围也已覆盖肖像权、禁带食品、退改票、人身安全等多个维度。

2019年,“华政小王”(王洁莹)由于在携带零食进入上海迪士尼乐园时,被园方工作人员翻包检查并告知禁止携带食物入园。王洁莹认为这项规则导致自己的合法权益收到侵犯,便与三位朋友一起将上海迪士尼乐园告上法庭。后来,上海迪士尼乐园安检新规对食物携带限制做出调整,除少数特殊食品禁止携带外,游客可携带供本人食用无需加热加工的食品及饮料进入上海迪士尼乐园。

“华政小王”得到不少网友支持。孙永辰就告诉记者,他2019年高考,选择法学专业也受到了这一案例的影响。

还有不少消费者通过各类渠道维护合法权益。2023年12月31日,程先生为看跨年烟花购买4399元迪士尼年卡,当晚园方临时取

消烟花,他放弃当日入园,退卡被拒后诉至法院。法院判决,要求上海国际主题乐园有限公司退还原告年卡剩余款项3899元,驳回原告删除对应条款、发表道歉声明,赔偿交通费及承担诉讼费等请求。

2024年,董女士花费7300元在旅游公司购买“迪士尼VIP免排队套餐”,入园后发现“免排队”纯属子虚乌有。她起诉维权,法院判决旅游公司赔偿5120元。同一年,10岁的小莉在一游乐园被“水车”砸伤头部,起诉操作者及乐园,法院认定操作者无过,但游乐园未尽安全保障义务,判决承担70%赔偿责任。

近期,游客王先生在社交平台发视频称,自己因需要开发票拨打上海迪士尼客服电话,告知对方自己准备录音后,对方表示“如果您要录音,我就不能继续提供服务”。王先生不解,在社交平台发出有关视频,引发广泛关注和媒体报道。5月8日,上海迪士尼度假区方面回应媒体称,已第一时间与该游客取得联系并表达歉意,游客可以在与上海迪士尼度假区通话的过程中全程录音。

▼孙永辰起诉迪士尼一案在上海开庭(图源:孙永辰社交媒体截图)

