



依法治国五年 我们身边的变化

法律完善监管更严格 昔日难题如今正破解

网络购物消费维权不再“有苦难言”

□ 本报记者 赵丽

随着电子商务和网络支付的发展,对于很多人而言,网购已经成为日常生活的一部分。就在大家享受网购便利的同时,各种网购陷阱也随之出现。在电商平台购物,消费者如何维权?

这个问题,曾一度让经历过网购维权的消费者有苦难言。不过,越来越多的消费者发现,近几年,网购消费维权不再是“哑巴吃黄连”。

搜集证据顺利维权

没有见过面,也不知道对方的真实姓名,仅凭微信好友推荐,北京市林筱月就在网上购买了价值3800元的羊绒大衣。

按照林筱月的介绍,决定网购这件羊绒大衣,是因为微信朋友圈中的一条信息吸引了她的注意——“朋友工厂倒闭,赔钱处理,羊绒大衣打特价,3800元,保证是进口羊绒,保证有质量问题假一罚十,款式不合适也可以更换”。

林筱月说:“转发这条信息的是一名关系不错的朋友,她说自己已经买了,质量不错。随后,这名朋友把销售方的微信推送给我。卖家是名女孩,微信名不是实名。”

林筱月和卖家进行了沟通,对方保证微信中所说的“进口羊绒,绝非羊毛大衣,有质量问题假一罚十,款式不合适也可以更换”属实。随后,林筱月通过微信转账3800元,购买了一件黑色羊绒大衣。

很快,卖家将羊绒大衣邮寄过来,但大了一码,卖家答应可以更换。

不过,问题就出在这第二次寄来的大衣上。“内衬一摸就能摸出来,都是豆腐块

大小的皮子拼接的,有的皮子更小,而且袖口还有个口子,手感绝对不是羊绒质地。”林筱月说,“我找卖家理论,她不讲理,说我挑剔。卖家说,货绝对没有质量问题,如果不信,可以找检测机构检测。我很生气,说她不守信用。之后,她就把我拉黑了,打电话也不接。”

有质量问题的大衣不能穿,对方又联系不上,怎么办?

林筱月决定亲赴卖家所在的河北,理论一二。不过,在找上门前,林筱月也做好了准备,她将卖家的微信聊天记录、微信转账凭证、邮包寄件人地址等证据整理好并打印。

其间,陪同林筱月一同前往河北的朋友两次拨通了销售大衣的女孩的电话,说明意图。可女孩只说了一句“你打错了”,就挂断了电话。随后,朋友又根据邮包寄件人地址上的电话,联系上了寄件人肖女士。在得知联系地址后,对方同样以“打错电话”为由挂断。

到达河北石家庄后,林筱月用她朋友的微信加了卖家的微信,得知卖家的具体地址。同时,林筱月向北京和当地的消费者协会进行了投诉,并和工作人员沟通如果与卖家协调不成,则由消协帮助解决。

当见到从北京赶来的林筱月时,销售大衣的女孩惊呆了。在多个证据面前以及被告知已经投诉至消协后,女孩承认是自己卖的大衣,表示可以无条件为林筱月更换一件同款,同价格的全新羊绒大衣。林筱月和朋友认真挑选了一件满意的大衣后返回了北京。

总结自己维权成功的经验,林筱月说,在看似维权无望的情况下,自己搜集了与销售方的微信聊天记录、微信转账记录、快递地址是关键,而且,我觉得投诉至消协,也给了卖家很大的压力。”



消协发力保障权益

事实上,近年来消协在网购维权中一直发挥着巨大作用。

今年3月15日,中国消费者协会在北京发布了2016年全国消协系统10件网络消费维权典型案例,10件网络案例尽管个案标的额度并不高,但是涉及的领域非常广,有的情节还比较复杂。侵权类型主要包括:人身安全、网络欺诈、货不对板、虚假宣传、虚拟货币、产品质量、擅自“砍单”等问题,覆盖消费者网络消费遭遇侵权的诸多方面。

以北京为例,2016年10月31日至11月4日,北京市消费者协会系统共接到20余个消费投诉,内容为:在某网站购买金额为225

元的“小泰克牌百变儿童乐园”,显示付款成功后,该网站却拒绝发货,解释原因是库存不足。消费者对商家的说法表示不认可,要求商家按承诺发货,并赔偿因此产生的相关费用,对方拒绝。消费者无奈之下投诉到北京消费者协会系统。

北京市消费者协会系统约见企业负责人,调查发现取消订单共116件,在消协组织沟通和督促下,企业为消费者办理退款(每人退款225元),并送价值67.5元的网购礼券作为补偿。此次投诉共为消费者挽回经济损失33930元。

在消协的作用下,一些电商平台也开始推动维权投诉工作。

作为某大型电子商务平台的高诚信会员,林筱月在近期有了一项新特权——零门

槛投诉取证政策。

“按照官网的说法,对于一部分高诚信度消费者,当遇到商品破损、少件、漏发、丢包、材质不符、功能功效不一致、变质、变形及质量问题褪色等多达20余个典型举证难的场景时,只需要进行简单举证甚至零举证便可进行维权赔付,提高了用户的购物体验。消费者的维权时间大大缩短。”林筱月说,近期,她就体验了一把。在购买一条睡裙后,林筱月发现图片与实物颜色不符。于是,她利用这套极速维权体系,在24小时之内便完成了退款服务。

电商平台畅通渠道

对网购平台的治理,不仅让消费者维权更加方便,也让卖家不敢越雷池半步。

“再也不敢打擦边球了。”淘宝商家胡某说。

不想错过大促销,但偏偏商品库存不足,偷偷摸摸采购仿货,但一出手即被拿下判定售假,最终系统直接“秒退”43万元返回消费者——这是胡某经历的一个让他追悔莫及的故事。

□ 记者手记

几年前,当网购还是一个新鲜事物时,网购消费维权似乎是一个无解的题:消费者难找证据,商家概不认账,相关规范尚不完善。

随着互联网的快速发展,网购市场越来越大,网购消费维权难问题也越来越突出。如何保障网购消费者合法权益?

针对新问题,法律迅速作出回应,修订后的消费者权益保护法进一步充实细化了消费者权益,明确网购购物可七日无理由退货。之后,国家工商行政管理总局为保障消费者权益保护法关于网购七日无理由退货规定的实施,保护消费者合法权益,制定《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》。

在法律法规的作用下,工商行政管理部门对网络卖家及电商平台的监管更加严格,消费者协会的监督作用得到更有力地发挥。由此,电商平台也不断加强自律。

今天,网购消费者权益保护的“法网”越来越密,网购消费者的维权渠道愈加畅通。

制图/李晓军

□ 本报记者 姜东良 孙安清
□ 本报通讯员 刘海青

“救援队吗?1名‘驴友’被困迷魂涧急需救援!”

10月7日13时41分,社会公益组织青岛红十字蓝天救援队电话骤响,该救援队的战略合作单位山东省青岛市公安局崂山分局110指挥中心紧急通报。

无限风光在险峰,海拔1100多米的崂山之巅每年吸引诸多“驴友”,而迷魂涧则是通往峭顶的主要道路。说起迷魂涧,常住周围的居民都不寒而栗,这里山路崎岖,地形复杂,

当地人经常大白天在里边绕不出来,更遑论外地游客,每年在迷魂涧迷路寻求救援的人不胜枚举。而且,这里接近峭顶,早晚温差巨大,晚上寒气逼人。

警情就是命令。考虑到求助者有登山经验,迷路位置地形不复杂,青岛红十字蓝天救援队中心办公室下达指令,由队员“北方”先与求助者沟通,争取电话引导下山,其他各勤

队员准备夜间装备待命。

虽屡经沟通,求助者依然对所在位置描述不清。“北方”建议求助者原路返回河谷,沿河谷下撤,并与求助者互加微信好友,通过微信分享位置。但是,由于地图显示不详,只能大概判断其位于迷魂涧与石屋涧之间山梁上。半小时后再次沟通,求助者称仍然找不到下撤路径,也未携带照明装备。

天暗下来了,时间不等人。蓝天救援队中心办公室随即下达出队指令,5名队员分别从崂山区仰口和青岛市区出发向迷魂涧集结。当天15时9分,队员“天一”“航空兵”到达崂山大河东开始搜救。20分钟后,队员“小如”“凡尘”“道哥”也到达迷魂涧搜救。

作为某大型电子商务平台的高诚信会员,林筱月在近期有了一项新特权——零门

音也不连贯,得不到准确信息,只知求助者一直在移动中。“据‘北方’介绍,他通过微信留言询问其移动方向,并向其通报前方救援队员的搜救路线和时间,以期对方能收到。

突现转机。当天16时17分,“北方”再次与求助者取得联系,经位置分享,发现求助者已移至石屋涧河谷。“北方”立即叮嘱其不要移动,原地等待接应。他随即把求助者的位置

信息通报给前方队员,“小如”“天一”所在两个小组同时回撤,转向石屋涧搜索接应。半个小时后,前方救援队员在石屋涧通过呼喊,终于得到求助者的回应。谢天谢地,求助者身体状况良好,没有受伤。17时9分许,救援队员带领求助者回到救援车位置,救援成功结束。此时,深山中的天已经黑了。

“被困男子35岁左右,青岛人,他不但爬山走野路,还没带照明装备。如果再晚点搜到,搜救过程中‘驴友’手机没电了,就会有摔伤和失温的危险,甚至付出生命代价。”“北方”说。

一场接近4个小时的紧急搜救胜利完结。

□ 叶泉

社会公益组织与警方紧密合作,4小时成功救援被困峭山的“驴友”,这无疑是一个感人的故事,但是在感动之后,这名“驴友”可能还要面对法律。

这绝非夸大之辞,目前已有实例出现。10月5日,3名违规穿越卧龙自然保护区的游客被困,当地出动两支救援队伍将人救出。据媒体报道,3名违规进入卧龙保护区的“驴友”每人被罚款5000元,同时承担此次救援行动所产生的费用42506.10元。

国庆中秋双节喜相逢,可在这喜庆的气氛中各地“驴友”的求救之声却此起彼伏。10月

3日,一名游客在游览丽江玉水寨时,独自从景区外围登山,随后被困玉龙雪山,40余名民警连夜搜寻11小时成功救出被困者。10月6日,5名“驴友”在穿越秦岭时迷路,30名救援人员耗时15小时成功救出5人。10月6日,一名驴友进入井冈山待开发景区后失足坠谷,民警、村民以及医护人员历经5小时将其抬下山。10月7日,3名“驴友”打赌爬山比赛,远离正常路线,随后被困张家口天雪山悬崖。

众多“驴友”不顾劝阻一意孤行,冒险闯旅游禁区的行为,是违法违规行为。政府部门本着生命至上的原则,要耗费人力、物力、财力去救援。很多网友认为纳税人的钱不能为违法违规行为买单,救援的费用应该由“驴友”自己承担。

必须承认,网友的说法其实是有法律依据的。首先,从法律上讲,公民陷入危险境地后,有获得救助的权利,政府部门应履行救助

义务,这种权利与公民是否违法违规无关。正因为如此,不管是在什么情况下,只要是驴友求救,都会得到当地政府、社会组织以及公民的积极响应,救人永远是第一位的。

但同时,我国旅游法第八十二条也规定,“旅游者的人身、财产安全遇有危险时,有权请求旅游经营者、当地政府和有关机构进行及时救助。旅游者接受相关组织或者机构的救助后,应当支付应由个人承担

的费用”。旅游法是2013年10月1日起正式实施的,根据这部法律,各地也制定了相应的地方性法规。而旅游法第八十二条的基本精神也在各地的法规中得以体现。比如《安徽省旅游条例》就规定,“对于擅闯‘禁区’开展风险性较高的旅游活动,发生旅游安全事故的,旅游活动组织者及被救助人要承担救援费用”。

所以,无论是根据国家法律,还是依据

地方性法规,“驴友”违法违规擅闯旅游禁区,由此产生的后果是要承担法律责任的,并不是像一些人认为的那么轻松,只要说一句“谢谢”就行了。

针对“驴友”被困事件,无论是政府部门还是媒体的事后报道,在凸现紧急救援惊心动魄和全情投入的感人场面的同时,也别忘了最后加上一句,“驴友”将为其的违法行为承担相应的法律后果。这句话虽然有些冷酷,但从警示作用上来讲是非常有必要的,任何时候自己不作为都是相当的,只有人们都知道自己不作为权利获得救助,同时也必须为自己的违法行为付出代价的时候,才会更珍惜权利,并从中体会到法律的真谛。

上接第一版 深入开展消防安全综合治理,认真抓好监所等重点场所安全稳定工作,用“绣花精神”织出一张覆盖全省的平安网。在2014、2015、2016连续三年全国综治考核中海南省被中央综治委评为优秀等次。

敢闻敢试吹响法治集结号

“深化司法体制改革是全面推进依法治国的关键抓手。”肖杰表示。海南作为全国司法体制改革首批试点省份,严格按照中央对司法体制改革试点工作部署要求,省委高度重视直接推动,各级政法干警发扬特区精神,结合海南实际大胆探索,扎实推进以司法责任制为核心的四项改革,取得了积极成效。

海南法院、检察院在全国率先铺开并完成法官、检察官官员制聘任工作,深入推行司法责任制改革,完成财物、人员和编制省级统管,工资改革等全部落实到位。其中,海南省法院推出案件“二维码”识别制度,类案参考制度和专业化法官会议制度,全省检察机关大力推进检察院内设机构改革等,改革红利逐渐释放。海南司法体制改革的经验得到了中央政法委、最高人民法院和最高人民

检察院主要领导的充分肯定。省七次党代会后,海南省委书记刘赐贵提出将进一步完善司法体制改革的配套措施。

海南公安机关在省委、省政府和中政委、公安部的统一部署下全面深化公安改革,围绕确定的6个方面100项重点改革任务,建立了重大改革事项、重点建设项目和重要警务装备配备工作推进机制,确保各项公安改革工作顺利开展,护航法治海南建设。

省司法行政部门认真贯彻落实全国司法厅(局)长座谈会精神,积极推进司法行政改革,不断完善司法行政执行体制,深化监狱体制改革和制度改革,完善社区矫正制度,建立完善公共法律服务体系等。近日,省委深化改革领导小组审议通过了《律师改革实施方案》。

“下一步,要认真贯彻落实好中央和省委的部署,按照全国司法体制改革推进会和海南司法体制改革推进会的要求,在巩固完善提升司法责任制改革成果的基础上,以更高的标准、更实的作风,推进以审判为中心的刑事司法改革以及公安改革、司法行政改革、国安改革等,加强政法信息化、智能化建设,努

力打造海南司法体制改革升级版。”肖杰表示,同时要充分利用专题调研和大研讨大行动的成果,找准问题,列出清单,逐步推进解决,不断提高改革整体效能,让人民群众在司法体制改革中有更多的获得感。

淬火锤炼锻造政法铁军

“坚持不懈加强自身建设,打造一支政法铁军。”今年5月29日,刘赐贵到省委政法委机关调研时,对全省政法队伍建设提出了新要求。

深化平安海南、法治海南建设的根本点,就在于队伍建设。政法队伍是平安建设的主力军,是提升平安法治水平的根本和保证。

肖杰组织全省政法系统深入学习贯彻习近平总书记的重要指示和中央文件精神。在全省各级政法部门及市县调研时,多次强调队伍建设的重要性,要求全省各级政法部门要深刻领会习近平总书记和中央、省委加强政法队伍建设的精神实质,牢固树立“四个意识”,深入推进政法队伍思想政治、业务能力、纪律作风建设,充分发挥敢闻敢试敢为人先埋头苦干的特区精神,打造一支忠诚、干净、担当的海南政法铁军。

两个多月来,省委政法委开展了专项调研。8月4日,省委政法委召开加强政法队伍建设打造海南政法“铁军”研讨会,学习贯彻习近平总书记“五个过硬”的重要指示,围绕打造海南政法铁军展开研讨。省委将审议出台有关政法队伍建设的实施意见。肖杰表示,思想政治是队伍建设的核心和灵魂,要围绕“坚定信念、对党忠诚、服务人民、廉洁自律”抓好党性教育,提升政治站位。同时把能力素质提升作为队伍建设的重要内容,实施政法干警大培训,提高业务水平。还要树典型学先进,聚集正能量,凸显责任担当,从从严治警,从优待警,制定配套改革措施,提升职业保障能力。

肖杰表示,党风廉政建设是队伍建设的重要保障,全省政法系统要按照习总书记“政治过硬、业务过硬、责任过硬、纪律过硬、作风过硬”的要求,严格遵守省委书记刘赐贵关于“决不允许违反政治纪律、政治规矩;决不允许吃拿卡要;决不允许粗暴执法、欺压群众;决不允许滥用职权、泄露机密”的指示,严明纪律规矩,加强纪律作风建设,建设高素质政法专门队伍,为平安海南、法治海南建设提供强有力的组织和人才保障。

主动性创造性,增强队伍活力,切实加强政法机关党的建设,增强班子建设、基层基础建设,进一步营造风清气正、干事创业的良好政治生态。

上海法院打造司改品牌破解“三难”问题

上接第一版 而大数据、互联网、人工智能等高科技的迅猛发展则给法院各项事业的发展提供了技术支撑,成为破解工作难题的利器,极大提升了司法审判质效,服务群众能力和司法公信力。”

据悉,本轮司法体制改革启动后,上海作为第一批试点地区率先拉开帷帽。在此后的几年里,司法责任制、人员分类管理、法官选拔和职务序列管理制度、职业保障制度等一系列涉及司法体制、机制的改革内容得到先行先试,成为“上海样本”。

在这个过程中,上海法院系统顺应时代要求,主动将大数据和人工智能的应用纳入全新司法生态的构建之中,为老百姓切实解决实际困难,不断满足他们的新要求和新期待。

据悉,为了解决立案难、联系法官难,早在2014年年初,上海法院就在全国率先开通12368诉讼服务平台,通过热线、网络、短信、微信、APP等多种方式,全面提升诉讼服务的品质和效率,进一步方便当事人诉讼。在此基础上,上海高院又于2015年年初正式开通了上海法院律师服务平台,如今这一平台向全国律师开放,全面实现了“网上立案”。

中华全国律师协会副会长、国浩律师事务所律师首席执行合伙人吕红兵见证了这一切,他告诉记者:“司法为民、公正司法,是法官和我们共同追求的目标,律师服务平台的建立不仅提高了律师的工作效率,而且保障了律

师的执业权利,维护了当事人的诉讼权利。看上去是服务的便利,实质是执业的保障,更是彼此的监督。”

为实现“两年基本解决执行难”的总目标,上海法院系统以执行体制改革为动力,破除一系列影响、制约执行工作的体制机制、机制性、根本性问题。与此同时,研发成功执行大数据管理系统,在此基础上又建成了作为执行工作信息化管理中枢的执行指挥中心,执行指挥平台使用的执行大数据管理系统囊括了诸如流程管理,执行查控,案款发放,案情分析,执行威慑,执行公开,移动执行,执行监督,指挥管理等近百项功能。

今年9月12日,上海启动了全市法院执行会战100天行动,这个时间也是“两年基本解决执行难”时间表的最后100天,由此吹响了解决执行难的最后号角。

“解决‘三难问题’,就是要无限接近人民群众对人民法院的要求和期待,借助司法东风和新技术的支撑,我们不但让人民群众在每一个司法案件中都感受到了公平正义,还给他们提供了最为便捷、最低成本的司法保障和司法服务,极大提升他们的获得感,同时也铸就了上海法院的司改品牌。”崔亚东说,“党的十八大以来,上海法院系统立足自身实际,坚持‘首创’精神,在推进依法治国的伟大事业中,在法治上海、平安上海建设的进程中稳步前行,以卓越的工作成绩喜迎党的十九大胜利召开。”

□ 上接第一版

安徽省委常委、政法委书记姚玉舟在电视电话会议上要求,全省政法系统要坚持走中国特色

社会主义政法队伍建设之路,着力打造“五个过硬”政法队伍。要把加强思想政治建设放在首位,确保队伍忠诚可靠;要以正规化、专业化、职业化

为方向,切实加强履职能力建设;要以改革创新精神破解难题,促进队伍长远发展;要践行执法司法为民宗旨,确保队伍清正廉洁;要激发干警积极性

主动性创造性,增强队伍活力,切实加强政法机关党的建设,增强班子建设、基层基础建设,进一步营造风清气正、干事创业的良好政治生态。