

前沿观察

□ 本报记者 章宁旦 □ 本报通讯员 张远平 黄健婷

群众再也不用怕网上立案时『缺点材料』了

韶关法院创新探索网上立案容缺受理机制

“推行网上立案容缺受理,很可能让法官无法收到完整案件材料而影响审判工作开展”“可容缺材料标准不明确,缺乏操作指引,会给网上立案审核工作带来不小的挑战”……

在探索推行网上立案容缺受理机制之初,广东省韶关市中级人民法院的法官曾提出许多这样的顾虑。但随着网上立案容缺受理机制逐步推行,这项改革不仅得到法官的认同,也获得了许多律师和当事人的肯定。

近年来,为解决好群众急难愁盼问题,让群众感受到公平正义就在身边,韶关法院着力打造低成本、高效率,方便群众立案的诉讼服务,实现诉讼“一网通办”,让公平正义“触”即达。在推广网上立案的同时,该院还在今年开始探索推进网上立案容缺受理机制,目前,韶关法院网上立案通过率达91.5%。

是什么促使韶关法院迈出这一改革步伐?此举能给法院立案登记制度带来哪些变化?新机制如何扬长避短,攻坚克难?带着这些问题,《法治日报》记者近日深入韶关法院进行了探访。

优化网上立案流程 探索容缺受理机制

近日,韶关的李律师在进行网上立案时,切身感受到了韶关法院网上立案容缺受理机制的便利。

当天,李律师仅将原、被告身份证复印件、起诉状、涉案合同扫描上传就完成了申请,耗时仅十来分钟,后经法院在线审核,他很快就通过手机查到了立案成功的信息。

据介绍,上述案件是一起建设工程施工合同纠纷案,涉案工程存在较大质量问题,主体建筑有随时倒塌的风险,而且被告方存在转移财产逃避赔偿的可能,因此迟延一分一秒,都有可能造成更大损失。鉴于此,网上立案成了李律师的首选。

“以前,网上立案要上传所有案件材料,而该案中建筑物的安全鉴定报告作为关键证据,更是不可或缺。”李律师对记者说,“这份报告有200多页,要扫描上传十分麻烦,耗时很长,还可能因文件过大超出限制导致无法上传。现在的容缺受理机制,帮我们省去了这个烦恼,网上立案方便多了。”

2018年始,韶关法院在广东地区较早地推行了网上立案,迄今网上立案超33万件。

记者发现,推行网上立案对韶关具有重要意义。韶关山多地广,素有“八山一水一分田”的说法,市域交通不便。过去,人民群众为了到法院办理立案等诉讼业务,驱车百里,往返几个小时是常有的事,诉累重。为了解决这一问题,韶关法院经过反复调研与探索,决定推行网上立案机制。网上立案帮助人民群众打破了时间、空间限制,实现“指尖”立案。

然而,网上立案在给予当事人、律师等更多便利的同时,个中不足也逐渐显露。“去年我用过网上立案服务,因为证据材料多,要全部完成上传就很麻烦,上传速度也慢,网上立案的体验感不如想象中好。”案件当事人黄小姐说。

近年来,韶关法院不断探索建立更多更好的常态化便民工作机制,完善网上立案服务就是其中一项重要内容。“今年,省、市出台有关优化营商环境的行动方案,在解决商业纠纷方面,提出要建立网上立案容缺受理机制,这为我们优化网上立案流程提供了思路。”韶关中院立案庭庭长张立新介绍。

为创新司法为民举措,提升服务群众的本领,韶关中院以“为群众办实事示范法院”创建活动为契机,经充分调研、讨论后决定全面推行网上立案容缺受理机制,并扩大该机制适用范围,确定可容缺受理的案件类型包括一审民商事、知识产权、执行和民商事再审案件,可容缺受理的案件数约占韶关法院年均新收案件的90%,让该机制除了为商事主体服务外,惠及更多群众。

制定出台实施细则 理清思路化难为易

新制度的推行难免有阻力。

网上立案容缺受理机制在筹备建立之初,法院内多部门发出了不同声音。韶关中院立案庭法官助理张燕认为:“成功推行这项机制能给当事人带来很大的方便,但是可容缺材料标准不明确,缺乏操作指引,会给网上立案审核工作带来不小的挑战。”

“容缺立案很可能让法官无法收到完整案件材料而影响审判工作开展,而且有可能会给当事人、律师留下‘证据突袭’的空子,推行过程中,要先想清楚这方面问题该怎么解决。”除立案部门外,一些业务庭的法官也表达了自己的担忧。

为消除上述顾虑,韶关中院借鉴各地先进经验,因地制宜建立完善符合韶关法院工作实际的网上立案容缺受理机制。

首先,韶关中院对网上立案可容缺受理情形予以明确,即当事人在网上申请立案时,如其立案基本条件具备,主体申请材料齐全且符合法定情形,只需要上传原告与被告信息、起诉状、诉请主要依据及能确定管辖法院的材料,经审核通过后即可成功立案。

随后,韶关中院于今年1月出台《韶关法院网上立案容缺受理机制实施细则(试行)》,为该机制落地落实夯实了基础。细则中,依据各类案件不同受理要求制定详尽的可容缺材料清单,对买卖合同、合同纠纷、不动产权属纠纷、婚姻纠纷、道路交通事故损害赔偿纠纷、财产损害赔偿纠纷等17类常见案件,明确98项可容缺材料,进一步细化容缺受理的操作指引。自此,容缺受理机制的运行有规可循,且操作性更强。

同时,韶关中院还明确,对于与案件事实争议等有关的其他材料,在申请网上立案时当事人不愿意上传立案系统的,法院将先予受理和审查,并一次性告知当事人需补正的材料、期限和渠道,当事人可在规定期限内以邮寄或网上提交等方式将补充材料提交法院,既避免当事人立案“来回跑”“反复跑”“重复上传”,又保障法官在预期期限内收齐涉案材料,促进案件审理工作良好有序开展。

科学设置考核标准 提升立案工作效率

与李律师有着相同经历和感受的,还有韶关市律师协会秘书长、广东金韶律师事务所执行主任范元葵。

今年初,范元葵接了一宗合同纠纷案,案件归南雄法院管辖,由于南雄法院离市区有八十多公里路程,为了节省时间,他选择了网上立案。

“本想网上立案比较便利,但令我没想到的是,因为案件材料太多,扫描之后数据量较大,在网上立案系统上传了三次都没有成功。”范元葵说。

在几次上传不成功后,范元葵便打电话向南雄法院诉讼服务中心反映了上述问题。“当时法院的工作人员告诉我,现在可以容缺受理,只需要上传起诉状、当事人身份信息、证据清单以及能确定由他们法院管辖的证据等主要材料即可。”范元葵说,当时他也是第一次听说有立案容缺这种方式。

“选择容缺立案后,不久便收到了后台审核通过的反馈信息,方便快捷,感觉非常实用,这项改革真的非常棒。”谈起这件事,范元葵感叹道。

今年以来,韶关法院网上立案申请通过率达91.5%,得益于网上立案容缺受理机制的全面推广应用,韶关法院网上立案程序简化、效率提升,当事人、律师等使用网上立案的热情也较以往更高。

“目前,这项工作取得的成效是比较显著的,但其中有部分问题还需要改善,比如辖区内各法院对细则的理解、适用不同,部分法院网上立案通过率偏低等。”张立新介绍,为解决存在的问题,推动该机制发挥更大效用,韶关中院将网上立案容缺受理机制作为一项重要的考核内容,科学设置量化的考核标准,每季度通报全市法院网上立案通过情况,对不达标的法院进行督导,努力实现让人民群众在立案时“最多跑一次”或者“一次不用跑”,持续提升立案便利度,提升立案工作效率。

“群众满意度一直是我们衡量和检验改革成效的根本标准,韶关法院将继续推出更多更丰富的便民利民举措,让群众更好地感受到改革带来的便利。”韶关中院司法办主任陈东阳表示。



原本各取所需的拼单衍生出不少问题

“双11”与陌生人拼单风险多维维权难

□ 本报记者 赵丽

“3.2,1,上链接!” 点击链接,确认订单,选择地址、付款成交……随着主播声音落地,最近每晚都蹲守在网络直播间的北京某校大学生刘艺一套动作行云流水。

“已拍到,到了面交。”付款成功后,刘艺的下一个动作就是“汇报”,对象是拼单群里的拼友。几天前,通过网络平台发布“双11拼单××品牌精华赠品15mL+4mL+4mL 200r”的帖子,刘艺找到了两个“志同道合”的拼友。

然而,结局并没有刘艺想象的那么美好——拼友确认收货后执意认为货不对板,在商品拆封使用后仍然要求退货。“我一普通消费者去哪搞假货卖你啊……”面对拼友的“指控”,刘艺满腹委屈。最终钱也没收回来。

同事朋友拼、同校学生拼、同城网友拼……近年来,拼单这一网购方式逐渐兴起,在今年“双11”期间更是“拼”得热火朝天,但和刘艺这样出现问题的也不少。

《法治日报》记者近日调查发现,很多消费者在拼单过程中遇到过跑单、转卖、赠品分配、价格未协商一致等诸多问题,原本各取所需、携手省钱的拼单衍生出不少纠纷:拼单价格是按商品优惠价还是按实付价?赠品该如何分配?跑单该如何处理?交易售后如何保障?

对此,北京市法学会电子商务法治研究会副会长阿拉丁木认为,私人拼单是双方或多方通过私下沟通达成共同购买意愿并支付价款的行为,这导致拼单陷阱多多、风险重重,维权困难。

促销方式推陈出新 网络拼单应运而生

面膜一组10盒、洗脸巾一组20包、运动鞋“买三免一”、护肤品买一个套装送七八个小样……在部分电商平台的“双11”活动中,优惠力度迎来了一波又一波的“刷新”,但优惠活动普遍不直接打折,而是通过增加赠品以及“囤货装”的形式,让产品单价显得更加低。

在这样的规则下,消费者往往需要买更多的产品,才能获得更优惠的平均价格。单笔订单拍下来,得到的产品数量可能远远超出个人需求。因此,不少网友开始在社交媒体上“求拼单”,力求在买到心仪产品的同时,也拿到更优惠的价格。由此,网络拼单群应运而生。

刘艺告诉记者,网络上的拼单信息随处可见,各取所需、共享优惠成了拼单的主旨。

截至目前,微博“双11拼单”超话中的帖子数已达2.7万,哪怕凌晨两点,记者还能在一些平台上看到源源不断的拼单帖。官方也下场给“拼单”加了一把火——今年不少电商平台首次支持多地址合并下单,每一个商品都可以分配一个收货地址,最多一单可添加20个地址。

为了深入了解拼单运作方式,记者根据多个帖子评论区里的群聊链接,顺利加入了多个拼单群。这些拼单群的人数一般在几十人到上百人,群里的人大多在同一个城市。当一个人说出需求,有人响应后,很快就会转入私聊,然后组建自己的小群。

在拼单群中,拼单的产品以护肤品、彩妆为主,少数是服装鞋包,还有速冻食品等。坐标宁波,赠品对半分全套洁面;湖北的优先出所有中样,最好江浙沪皖……有人求购某彩妆品牌卸妆膏,也有打包出售自己已付定金的护肤品,有人会在发布帖上标注地点,将邮费成本降到最低,有的还会标注可同城当面交易。

除了应“双11”而生的“限时拼单群”,拼单人群还有长期阵地。豆瓣“拼组”聚集了约41万“剁手党”,每逢购物节小组都会换届,战线从“618”“双11”延伸到“黑五”“双12”,紧贴海内外营销的节奏。

在拼组里,一名网友发起拼单做“车长”,评论区里立即有人自报坐标,好让“车长”评估运费,筛选拼单伙伴。接着通过二手平台,各自付定金和尾款,最后由“车长”转寄。

除了拼单购物外,“拼组”内还有陌生人组队抢红包,万物皆可拼。每晚到电商平台上做任务领红包和优惠券,需要分享点击的链接,也可在组内发帖,说明助力者可得优惠。

陌生人拼单有风险 容易出现跑单现象

把不同平台的最新优惠信息整理成帖子,有的还附上含实付款的订单详情,以证明优惠真实性;出售闲置物品的,需要手写组名和ID,并将纸条与要出售的物品合影;建立“灰黑名单”,方便组员在交易前查询对方



方是否有不诚信的记录……这些都是“拼组”内应对拼单风险的招数。

北京白领李满告诉记者,大多数时候她会选择与对方在二手平台上进行交易,避免与陌生人直接的转账行为。为了降低风险,她在拼单前都很谨慎,一般会查询对方在社交平台是否有生活动态、交易记录,通常不会和新注册的账号进行交易。

但即使如此,在众多拼单帖中,仍不乏“拼单大怨种”“气死了,卖家跑单”“双11拼单防骗指南”之类的避雷帖。

来自江苏南京的网友“喵喵喵”对此深有体会,“本来说好是同城面交,但时间总约不到一起,她也不愿意分摊邮费,最后跟我说意就是爱要不要。”

采访中,“跑单且理直气壮”是让很多拼单者非常头疼的事,网友“趣果有间”在网络上找到了想要一起拼单化妆品的人,互相加了微信后,对方和她交流顺畅,还提醒她“蹲”直播。但商品到了之后,当她再次询问对方地址时,便再也联系不上了。

在社交平台上,拼单失败的例子屡见不鲜。有人刚付款没收到货就被拉黑了,有人拼单化妆品后发现不适合自己,因为退货问题和客服扯皮失败,只能自认倒霉。

还有就是遭遇“以次充好”问题。网友“奶思想”在社交平台上看到有人发布了化妆品的拼单帖,便报名参加。“但收到商品后,我发现颜色和气味与之前使用的不同,便私信询问,不久,对方的账号显示被注销。我把买到的商品放在鉴别平台验证后发现,这些化妆品都是假货。”

“从法律角度来说,拼单各方之间的权责分配属于民法典合同编调整的范畴,即拼单人和下单人两者事实上构成了委托代买合同关系,拼单人将钱交给下单人,下单人购买后再将商品交付给拼单人,拼单人和下单人之间是委托和被委托的合同关系。在这种情况下,一旦出现跑单、虚假发货等问题时,陌生人之间临时且脆弱的信任关系会瞬间崩塌,收货后失联、少发或者不发货、临时坐地起价等情况比比皆是。”北京化工大学法学院讲师吴迪说。

中国法学会消费者权益保护法研究会秘书长陈音江认为,陌生人之间的拼单行为存在一定风险,主要集中在两个方面:一是商家主要对这笔订单的付款者负责,而不对其他拼单者负责,一旦出现退货或者对产品质量不满意等情况,商家不会对其他拼单者的售后问题负责;二是由于是陌生人之间共同参与优惠活动,不排除会出现跑单、售卖假货等现象,消费者维护自身正当权益的难度相对更大。

没有事先约定归属 赠品分配纠纷频频

“赠品太多,实在是用不完”——这是大多数消费者选择拼单的原因,而这也成为拼单中最容易出现争议的问题。

在电商平台上,每款商品的优惠机制不同,赠品也多种多样。比如买一款500毫升的爽肤水,除了送440毫升的同款小样外,还加赠帆布袋、面霜小样等。

关于拼单价格是否应该是实付价格,也引发了不少讨论。有拼友认为自己辛辛苦苦抢优惠券,对方什么都不做就可以享受优惠,所以需要支付“劳务费”;也有拼友认为,自己用不完赠送的小样和别人拼单购买,是分担购买量,就应该按实付分配。意见的不同,让关于如何分配,如何更优惠的争执,在很多没有协商好的拼单队友之间频频发生。

作为拼友,网友“兔兔”也有自己的看法,“一般都是拼主是正装,我拼小样,但是小样问题也不少,比如品控本就不如正装,挂壁的情况也更严重,10ml中可能只能用到7ml,而且哪怕是相同规格,小样,中样的价格也会比正装更低”。

在吴迪看来,如果拼单中有赠品,应当视为买卖合同标的物的一部分,并不必然属于下单人。如果下单人和拼单事先没有就赠品归属问题约定好,很有可能因赠品归属、分配问题引发纠纷。

“以赠品代替直接的优惠政策,是交易前商家的宣传手段,一旦交易达成,赠品就成为交易合同的内容,和合同中其他商品的性质,要求一样,商家应当按约交付,并按照合同要求提供售后服务,商家提供的赠品应当符合国家有关规定,不得以侵权或者不合格产品、国家明令淘汰并停止销售的商品等作为赠品。”吴迪说,赠品出现质量问题,商家应当提供售后服务,如果不提供,消费者可以通过投诉、诉讼等途径维权。如果赠品给消费者造成损害的,消费者还可以主张商家承担赔偿责任。但拼单消费时,“拼单族”之间互不相识,往往导致问题商品无法退换。

消费者应理性购物 尽量避免发生纠纷

由于近年来各大平台的大促规则,都倾向于购买量越多、单价越便宜,这让大家对拼单有了更多需求,也让纠纷发生的概率大大增加。如果出现不发货、跑单甚至买到假货的情况,消费者又该如何维护自身正当权益呢?

“拼单属于几个人之间通过私下约定达成的共同购买行为,购买人之间的权利和义务可依据民法典合同编有关规定划分。而消费者通过电商平台等渠道下单属于消费行为,受到消费者权益保护法的保护。当这两种情况出现纠纷时,维权的主体并不相同,前者是个人,后者是商家。”陈音江说,如果陌生人之间拼单出现纠纷,则需要通过法院起诉、仲裁等方式进行维权,维权时间和难度将有所增加。

“拼单过程中,与商家构成买卖合同关系的是下单人而非拼单人,一旦购买的产品出现质量问题,对于拼单人来说,维权难度会加大。”吴迪说,虽然拼单这种消费方法颇具创造性,但拼单购物在享受优惠的同时也要考虑售后问题,没有发票很难维护自己的合法权益。购物时,消费者一定要向商家问清楚活动规则,争取拼单购物时让商家给每件商品单独开发票。同时注意与一起拼单的人互留联系方式,以便发现商品有问题的时候,可以及时沟通,与商家进行协调,维护自身合法权益。

同时,吴迪建议消费者要理性购物,通过正规渠道购买商品。如果要参与陌生人拼单,一定要提前把价格、交货方式、付款方式等约定清楚,对远高于正规渠道的优惠力度提高警惕,尽量避免纠纷的发生。

对此,江苏省消保委曾发文称,出现上述问题的根本,还是“双11”优惠活动相对不合理。很少有电商平台及经营者选择直接减价,而是采用五花八门的活动,让消费者“看不明白,算不过来,理不清楚”,就算是满减也要翻过“凑单”这座大山,消费者在各种套路中渐渐忘记对优惠机制的质疑,反而在如何凑单和如何买划算的纠结中越陷越深。

江苏省消保委提醒广大经营者,促销优惠多点真诚,少点套路,让“双11”真正让利于消费者,让买卖双方共赢消费盛宴。同时,消费者在享受拼单省钱快乐的同时,要理性购物,尽量选择熟人拼单,拼单时一定要提前把价格、交货方式、付款方式、赠品分配等约定清楚,保留聊天记录、转账记录等与交易有关的信息,在欢乐薅羊毛的同时,也要守护好自己的财产安全和消费安全。

漫画/高岳