# 发挥调解优势助力灾后重建

法治观察

这些典型案例，凝结着司法机关为民服务的智慧和担当，为各级人民法院妥善化解相关纠纷提供了指引和参考

□ 冉小毅

近日，最高人民法院发布了一批人民法院妥善化解灾后矛盾纠纷典型案例，涉及因暴雨洪灾引发的院墙倒塌侵权赔偿、租赁合同解除、定作合同延迟履行等案件。这是最高法继今年8月底发布人民法院妥善化解涉汛矛盾纠纷典型案例之后，再次发布相关典型案例。

今年夏天，我国多地遭受了历史罕见特大暴雨袭击，给群众的生产生活造成了严重影响。除了突如其来的自然灾害，灾后重建过程中引发的合同履行、侵权赔偿等矛盾纠纷也让许多人始料不及。较之于其他矛盾纠纷，涉灾矛盾纠纷存在法律关系复杂、群体性诉讼和连环诉讼易发等情况。像暴雨洪水灾害造成的矛盾纠纷还普遍存在收集证据难、损失评估难等现实问题。对于这些矛盾纠纷，如果处理不及时、不妥当，就会影响双方当事人的情绪。如何充分保障各方利益，妥善处理好各类纠纷，考验着司法机关的能力、水平和智慧。

从这次公开的典型案例看，人民法院坚持靠前服务，践行“如我在诉”的司法理念，注重发挥调解实质化解矛盾纠纷的重要作用，解决人民群众“急难愁盼”，助力企业恢复正常生产经营，为灾后重建传递了司法温度。如在闫某与刘某财产损害赔偿纠纷案中，因极端降雨导致刘某家的院墙坍塌，对闫某造成了损害，但刘某认为房屋是自己租住的，院墙坍塌非人为导致，修缮责任应该由房东承担。针对这一纠纷，法院主动联络双方当事人和房东，共同到现场进行查看，上门开展调解，用事实说话、用实情说理，促使当事人当场给付赔偿款，双方握手言和。此外，法院还发挥司法能动作用，主动与村委会负责人对接，详细登记当事人的受损情况，认真了解老百姓的实际困难，耐心细致做好老百姓的安抚工作。可以说，只有立足灾后客观实际，避免机械司法和教条办案，才能高效化解灾后矛盾纠纷，助力灾后恢复重建。

值得注意的是，这批典型案例均是通过调解方式化解矛盾纠纷的。相比诉讼方式来说，调解可以更加及时高效且实质性地解决纠纷，减轻当事人的讼累。以赵某诉某单位财产损害赔偿纠纷案为例，因降雨致使某县某单位围墙倒塌，造成包括赵某车辆在内的三辆车辆受损。对于此类案件，损失鉴定往往是侵权纠纷审理的重要环节，然而，鉴定难、取证难却是灾后矛盾纠纷办理的老大难问题。同时，鉴定费用高、时间长，有时还存在着重新鉴定的情况。如果不通过调解方式化解矛盾纠纷，那么意味着双方当事人需要把大量时间花费在鉴定上，延长审理周期，这样只会增加当事人的诉讼成本。值得肯定的是，当地法院依托“老马调解室”主动开展调解工作，充分释法明理，在双方自愿选择的基础上对受损车辆进行评估定损，最终达成调解协议，并由法院出具了司法确认书，快速化解了双方的矛盾纠纷。

在洪涝灾害面前，企业的生产经营也面临更多挑战，如财产直接受损、生产中断等。保障好企业的权益，既关系到企业的正常经营，也关系到员工就业、地方经济发展等问题，这就需要司法机关平衡好各方利益。在李某、洪某与某塑料编织袋厂定作合同纠纷案中，由于某编织袋厂因洪灾停工停产，导致定作合同不能按期履行，损失严重。当地法院法官了解相关情况后，主动和批发商沟通，说明洪灾导致停工停产等情况，讲解法律规定，充分分析法律风险和诉讼成本，最终得到理解和认同。可以说，司法机关依法主动作为盘活了企业生产经营能力，为企业复工复产注入了动能。

这些典型案例，凝结着司法机关为民服务的智慧和担当，为各级人民法院妥善化解相关纠纷提供了指引和参考。当然，这批案例只是司法机关运用调解方式推动矛盾纠纷化解的一个缩影。当前，人民群众的司法需求逐渐增多，且日益多元，这给司法机关提出了更高要求。期待司法机关继续本着为大局服务、为群众服务的责任感，依法能动履职，汇聚化解合力，坚持把老百姓的事情当作自己的事情，充分发挥调解在矛盾纠纷预防化解中的优势作用，不断提升人民群众的获得感、幸福感和安全感。

基层调研

# 司法助老必要而迫切

□ 刘万成

近年来，伴随着信息化智能化的快速发展和人口老龄化的不断加深，老年人参与经济社会活动越来越频繁，发生纠纷进而涉诉的情况也愈发增多。但目前的司法实践中，特别是在智慧司法条件下，由于对老年人的专门保护不够充分，使得“白发老人吃力打不赢原本有理有据的官司”的场景仍有发生，这不仅不利于老年人的权益保护，而且影响司法人文关怀的彰显。在建设老年友好型社会的现实背景下，引入适老型诉讼机制以保障老年人充分参与诉讼、维护正当权益显得十分必要且迫切。

从律法渊源与文化传承的角度看，我国古代法律中蕴含着“矜老恤幼”的思想，主张对“一老”和“一小”应进行特殊保护，而在“德”“孝”治天下、礼法“亲亲”“尊尊”等传统思想的影响下，在家事领域对作为尊亲属的“一老”的保护显著优于对作为卑亲属“一小”的保护，“以下犯上”的后果远重于“以上犯下”。这种宗法伦理型的传统法律文化是适老司法保护的法律文化基因。

从司法理念与审判实务的角度看，当代对于“一老”“一小”的司法保护理念不尽一致：未成年人保护以最大利益为首要考虑，定位于“庇护”；而能力下降的老年人多数尚能了解并决断部分事宜，只是在重大决策时需要倾斜保护，定位于“保障”。换言之，未成年人司法保护重在单向隔离，尽量避免其进入司法程序，而老年人司法保护则重在交互支持，强调发挥其全部或部分自主决定能力，以体现对其人格尊严和意思自治的尊重。

在实践中，老年人的涉诉纠纷不仅数量多、频率高、类型丰富，而且具有案均标的大、诉讼适应差等鲜明特征。以浙江温州鹿城法院为例，近三年审结的涉60岁以上老年人的民事审判案件年均超过1600件，占比约为15%，涉案案由涵盖各类常见民事纠纷，案均标的接近同期民事财产类纠纷案件的2倍，且70岁以上老年人只身参与诉讼比例接近六成，其余老年人虽有委托诉讼代理人，但在失独、失能或信息不对称情况下，也很可能存在真实意愿未获充分尊重、代理反向侵权等情形。而法官也习惯于以同质化思维对待涉诉老年人，导致涉老案件办理质量不够高。另据笔者了解，有的基层法院涉老案件上诉率远超其他民事案件上诉率，且涉诉信访老人占比超过四成。

适老型诉讼机制的提出，正顺应了老年人的现实需求，彰显了新的司法“老年观”。建立适老型诉讼机制可考虑整体借鉴未成年人特殊司法保护的工作原则和具体制度，并相应改进，可以以细化识别老年人“弱诉讼行为能力”为先决条件，以保障和促进老年人有效参与诉讼、自主或适当作决定、支持和辅助审判者“发现真实”为核心，并在保护原则、参与原则、效率原则上作特殊侧重，重点围绕以下三方面：

一是完善优待宽容措施。即更加关注和照顾老年人的身心特点与需求，并进行相应的程序安排，如在刑事诉讼中引入不伤害原则，限制对老年犯罪嫌疑人、被告人单次审讯时长，实施非必要不羁押，允许安坐受审，安排单独羁押等。

二是完善能力支持措施。即旨在辅助“弱诉讼行为能力”的老年人参与诉讼，为其安排庭前辅导、引入亲友陪同诉讼、扩大法律援助范围、获得基层组织支持等。鉴于老年人普遍举证能力较弱，还应要求法官更多依职权探查事实。再如在特定类型案件中设置缓冲期，使其可在更长时间内从容作决定。针对老年人难以理解、决断犹豫且多反复的问题，可能产生重大影响的事项，由法官进行提示释义、反馈纠正，确保老年人充分理解。

三是完善处断辅助措施。即帮助法官查明案情、作出处断，强化真实意愿查明，防止不当理解老年人仓促表达、错乱反映、含混不明的意思。严格代理审查，防止家属和代理人利用信息优势进行代理侵权。在处理证据单薄或涉历史遗留问题时，引入基层组织代表和熟悉社会背景、具有相关知识的人士组成“观察团”“评议团”，辅助法官认定事实和适用法律。

(作者系浙江省温州市鹿城区人民法院党组书记、院长)

微言法评

## 法治社会不容“以暴制偷”

某地一饮品店发布一则警告，内容是偷餐者要被“绑到天桥上示众8小时”“头上浇十桶奶茶”。对此，涉事门店工作人员解释称，因店内偷餐现象严重，实在没有办法才发布此警告，但目前并未实行告示上的惩罚措施，一旦实行就犯法了。这一言论引发了网友热议。

偷餐者固然有错，但饮品店绝没有对偷餐者“动用私刑”的权利。出此下策，也许能对偷餐者起到一定威慑作用，但并不能从根本上解决问题，反而涉嫌违法。法治社会不允许靠威胁解决问题，希望包括涉事门店在内的广大商家在遇到类似情况后，都能够主动用好法律工具，积极通过正规途径维护自己的合法权益。

## 对不文明行为理当制止

有网友发布一段游客在甘肃张掖七彩丹霞旅游景区挖土装袋的视频，引发广泛热议。景区工作人员回应媒体记者称，之前确实有游客在景区的非核心区域取土，现场工作人员已及时发现并进行了制止，在景区丹霞地貌取土是被禁止的。

丹霞地貌是不可复制的珍贵地质遗迹，需要格外保护。在景区擅自挖土，既不文明，也可能会破坏景区的自然环境。当前，随着旅游人数变多，不文明旅游行为的发生概率也会加大，这一方面需要景区加强文明引导，提高游客认知，让广大游客遵规守则、文明游览；另一方面，也需要有关部门高度重视，对严重不文明行为追责，采取切实有效措施，给广大游客亮明红线、敲响警钟。

## 无理由退货不能无底线

山东菏泽一网店负责人最近在社交媒体发帖称，自己销售的十几套演出服，被购买方使用后要求退货退款，但退回的演出服有的被损坏、有的有异味，无法再销售。此事再次引发了网友对于“七天无理由退货”的热议。据媒体调查了解，目前购买方已将服装费退回网店。

“七天无理由退货”规则设立的初衷，是为了保护消费者的知情权、选择权和公平交易权。但个别消费者利用规则的善意来获取不当利益，既有违诚信原则，也侵害了商家的合法权益。为避免好的制度被玩坏，不仅需要有关部门进一步明确规则、细化“七天无理由退货”得以适用的各种前提条件等，而且需要电商平台畅通投诉、维权渠道，共同为公平的网络购物环境营造良好氛围。

整理/点评：常鸿儒

# 遏制网络虚假宣传要釜底抽薪

法律人语

□ 陈 兵

不久前，国家市场监督管理总局公布了9起网络不正当竞争典型案例，其中有6起案件均违反了反不正当竞争法中有关虚假宣传的规定，涉及刷单炒信、虚假交易、口碑营销等行为，这些案件也再次引发了人们对于整治网络虚假宣传乱象的讨论。

近年来，网络时空逐渐成为人民生活消费的基本场景，网络市场及各类网络交易为不断满足老百姓的多元化需求提供了必要保障。然而部分商家为追求自身利益最大化，千方百计采用不正当手段欺骗和误导消费者，不仅严重损害消费者和其他经营者的合法权益，而且扰乱市场价格，破坏公平竞争的市场秩序，更影响数字经济健康发展。

为规范网络市场，严厉打击网络虚假宣传等不正当竞争行为，我国反不正当竞争法、广告法、电子商务法等都对相关经营者全面、真实、准确披露商品或者服务信息作出规定，消费者权益保护法则规定了消费者因商家虚假宣传销售的商品或服务遭受财产、人身等权益侵害时的救济方法。与此同时，有关部门也开展了一系列行动，如国家市场监督管理总局自2023年6月起至12月部署开展经营主体严重违法失信行为专项治理行动，内容就包括虚假宣传、虚假违法广告等。

从此次公开的典型案例不难发现，当前网络虚假宣传行为可以分为两类：一类是对产品本身的参数或功效进行虚假宣传，这类行为与传统线下场景发生的虚假宣传并无区别，只是转换到网络交易场景下；另一类是对产品虚构评价、伪造数据，夸大产品的优势和价值。譬如，经营者通过刷单炒信、虚假交易等组织不实交易，提高自己的商品销量、信誉度、排名等，或者降低竞争对手的商品销量、信誉度、排名等方式，以达到欺骗误导消费者的目的，其技术性、隐蔽性更强，尤为值得关注。

由于互联网不受地域、时间、空间限制，再加上“流量”的助力，使得网络虚假宣传行为的传播广度与深度明显增强，受害者数量也大幅增长。同时，行为人能够较为容易地调整甚至隐藏相关交易数据、点赞数量等，使得受害者在向平台申请电子证据保全、复制等方面存在困难，这也给执法机关的查处工作带来难度。此外，网络虚假宣传行为涉及主体多、场景多，实践中还存在对交易量、信誉度、排名等如何认定构成“虚假”的识别标准不明确等问题，因此，治理绝非一日之功，更不会一步到位，而是需要多措并举，精准施策，从而达到釜底抽薪之效。

首先，要从规则层面细化相关行为认定标准。譬如，对于虚构交易、刷信炒单等行为，要进一步明确什么是虚假的交易量，什么是刷信誉度等，这有助于准确及时识别违法行为，也有助于规范和强化平台企业的监管责任。值得注意的是，在反不正当竞争法修订草案征求意见稿中增加了对平台经营者的要求，这说明有关部门已经注意到了平台在治理虚假宣传方面的重要作用。从平台责任角度讲，还应加强对入驻商家资质的登记、审核，建立信用管理体系和奖励与惩罚机制，从而强化经营者的合规守信意识。

其次，深化跨部门、跨区域、跨行业的协同合作机制，避免对网络虚假宣传行为存在监管空白，进一步提升监管的专业性和专门性，同时，在深化跨部门协同的过程中，还需做好行政执法与司法裁判之间的衔接，做好网络交易监管与司法裁判之间的信息联通与结果互认，打造全过程、多层次、立体化的网络交易治理模式。

最后，加强社会舆论监督和道德教育，引导网络经营者依法参与市场竞争，认真履行法定义务，积极承担社会责任。加强消费者权益保护和教育引导，使消费者能够获取真实可靠的信息，推动消费者理性消费。在此基础上，逐步构建多元主体共同参与的共建共治共享的网络交易环境。

(作者系南开大学竞争法研究中心主任、法学院教授)

图说世象

近日，一名网络博主在社交平台发布消息称，举报高速公路违法每起奖励300元，自己已赚到3000元。随后媒体调查发现，当地对于此类举报的奖励额度为每起30元，且一个自然月内累积奖励金额最高不超过1500元。交警对此回应称，此事系个人炒作，并不存在此类高额举报奖励。

**点评：**交通违法举报旨在引导更多人遵守交通法规，绝不是某些人获利的工具。如此造谣，不但无益于交通秩序的维护，反而会给繁重的交管工作添堵，必须杜绝。

文/田荔

漫画/高岳

社情观察

# 反诈没有休息日

□ 冯海宁

每逢假期，都是人们探亲、旅游出行的高峰期，同时也是诈骗分子活动的高发期。今年的中秋、国庆假期也不例外。公开报道显示，有不少群众在假期都碰到了电信网络诈骗。如江西一位阿姨为了保住养老钱，找民警帮忙给“上海公安”打钱，被民警告知这是冒充公检法机关进行诈骗；广东一男子自驾游中收到违法短信，按照短信填写个人信息后，被骗8500元；演员孙艺洲收到快递是一张蟹卡，被识破是诈骗，他还专门在微博发布消息，引发众多网友关注。另外，还有一些旅客收到航班取消、机票退改签类诈骗短信。

梳理这些案例可以看出，其中一些骗术属于老套路，比如冒充公检法机关诈骗老年人养老金的案例，此前就已发生过多起，近期仍然出现，这也表明了诈骗老套路依然具有一定迷惑性。而对于“交通违法”诈骗类短信而言，虽然在假期之前就有多地警方发布信息，提醒自驾出行的车主注意此类诈骗短信，但还是有车主中招，原因不外乎是因为这类短信“高仿”得过于逼真，让车主难辨真假。

至于蟹卡诈骗，则是一种新型骗局，即骗子大范围投递大闸蟹兑换卡，然后以领奖为由，诱导受害者扫码进群，而后实施刷单诈骗。其实，不只是演员孙艺洲收到了这种蟹卡，据上海市公安局发文披露，近期不少市民都收到了此类蟹卡。骗子在这个假期大玩“蟹卡诈骗”的把戏，也是借着此时正是吃蟹的时节，企图借“蟹”诈骗，但还是被公安机关和部分公众戳穿。

从这些骗局中我们也得到一些启示：其一，尽管互联网时代普及反诈知识的速度已经很快了，但仍有一些人“掉队”，差点上当或已经被骗，可见反诈知识的普及还有一定空间。其二，诈骗分子越来越善于利用特殊时间节点来设计和实施相应骗局，这提醒有关部门在假期反诈时要提高精准性和针对性。其三，部分案例表明了反诈工作取得了可喜的成效。无论是演员发文揭露“蟹卡诈骗”，还是多地公安机关密集发布涉诈相关信息，或是不少居民向反诈中心举报涉机票诈骗，均反映出我国反诈阵线日益强大，很多百姓的反诈识诈能力在不断提升，反诈意识也在增强，既保证自己不被骗，同时也会通过投诉等方式让更多人免受诈骗。

此外，公安机关打击电信网络诈骗的行动也一直在升级，并且成效显著。仅上个月，164名从事虚假投资理财类电信网络诈骗嫌疑人从老挝被押解回国；153名实施跨境裸聊敲诈的电诈嫌疑人从印度尼西亚被押解回国，这些人将面临法律的严惩。同时，这也是在向藏身境外的电诈分子发出明确信号，即我国打击电诈的力度只增不减，法网恢恢，疏而不漏，无论不法分子躲到哪里，都难逃法律的惩罚。

只要有诈骗，反诈就不会停歇。面对电信网络诈骗“魔高一尺”，只有让反诈工作“道高一丈”，才能更好捍卫群众财产安全。比如，要根据电信网络诈骗呈现的各种新现象新特点，不断完善反诈机制，丰富反诈手段，精准设计预防措施，要有预见性地防范诈骗分子利用各种时机来设计骗局；要进一步壮大反诈力量，动员更多社会力量共同参与反诈，鼓励和引导公众人物积极参与反诈。相信通过社会各界共同持续发力，一定能让狡猾的诈骗分子原形毕露，无处藏身。

# 规范保安服务让就医更安全

法治民生

□ 孔德淇

10月1日起，北京市地方标准《保安服务规范医院》(以下简称《规范》)开始实施。《规范》主要规定了医院保安的基本要求、保安服务要求、设备配备及使用要求、应急管理、医院保安服务评价与改进等内容，填补了国内同类标准的空白。

医院是人员密集的公共场所，具有开放性、流动性和复杂性等特点。近年来，人民群众就医需求日益增加，这给医院的安全管理提出了更高要求。如何保障医务人员和患者的生命财产安全，给患者创造良好就医环境，成为各家医院面临的共同课题，其中安全保卫工作无疑是重中之重。

保安是医院在内部开展安保工作的主要力量，承担着维护医院内部治安、疏导车辆等任务。此前，有关部门曾联合发文，要求各地进一步加强医院安全保卫工作，加强保安配置，确保医务人员安全和医疗秩序稳定。从现实看，一段时间以来，各地医院大多根据实际情况，采取各种措施，比如设置专门的保卫室以及安保干部等强化安全管理，但由于缺乏统一的标准规范，各地在安保工作的组织和实施上参差不齐，有的难以对大量进出人员进行全面审查，导致安全风险有所增加。

北京拥有丰富的医疗资源和先进的医疗技术，每天都有很多来自全国各地的患者和家属前来就医，特别是一些知名的三甲医院内，人流量巨大，因此医院的安全保卫工作任务更加繁重。在当前医患纠纷时有发生、各种不确定因素明显增加的背景下，通过制定标准规范保安服务显得十分必要。《规范》的出台为北京医院的安保工作提供了明确的指引和操作指南。

《规范》明确，医院同时在岗保安人数应按照“在岗在编医务人员总数的3%”“20张病床1名保安员”“日均门诊量的3‰”三种标准的最高数量配置，并可根据医院实际情况增加数量，体现了“就高不就低”原则，可以帮助不同医院因地制宜加强内部的安全管理，有效避免因安保人员配备不足，可能造成的就医秩序混乱、医务人员和患者的人身财产安全无法得到有效保护等情况。可以说，不同医院的医务人员数量、医疗资源等都有差异，安保力量的设置自然也不能“一刀切”，这一规定无疑是在为医院安全管理的精准性和科学性做加法。

同时，《规范》还针对过去常见的工作漏洞，在相关标准要求上作进一步补充。如明确保安服务的具体要求，包括进出人员管理、重点区域巡逻、安全设施监控等，这实际上就是对此前一些医院巡逻不到位、监控管理失当的纠偏，有助于杜绝未经授权者进入敏感区域的可能性，确保在突发事件发生时迅速反应，采取应急措施。此外，《规范》还强调了保安人员的素质要求、培训要求和岗位职责，并指出北京市公安局治安管理总队将与北京市卫健委、医院、保安协会及相关保安公司合作，统一组织保安员的培训和考核。这有助于改善医院安保人员年龄偏大、整体素质偏低的现状，对于提升医院保安服务的专业化和规范化水平具有积极意义。

从种种细节可以看出，《规范》把过去一些尚有模糊的安保要求，或者在执行上落实不到位的安保措施，进一步予以细化和明确。一方面，这有利于扭转安保措施在落实过程中出现的变形走样；另一方面，这也让地方和医疗机构树立了更明确的安保目标，能够为医务人员和患者提供更安全、更舒适的医疗环境。

《规范》虽然只是地方的推荐性标准，并不具有强制性，但是对于医院构建“人防、物防、技防”安全防护体系，推动平安医院建设无疑提供了重要助力。希望北京的各级医院都能自觉加强组织和管理，按照《规范》的内容来执行，同时加强与公安部门和其他相关部门的合作，建立健全信息共享和联合行动机制，共同应对各类安全风险。也希望类似标准可以在更多地方得到复制，通过合理配置保安人员数量，引入先进的技术手段，加强保安人员的培训和提升整体素质，推动医院安防管理更加健全有效，让医患更有“医”靠。