



全国工商联开展「商会调解基层落实年」活动

越来越多民企选择商会调解化解纠纷

□ 本报记者 张维

“同为民营企业，同气连枝，守望相助，无论企业规模体量、所在行业，持有互谅互助之心，终能化干戈为玉帛。”安徽省商会人民调解委员会有关负责人在总结一起以调解结案、刚刚履行完毕的案件时，对《法治日报》记者如是说。

这句话，既是经验之谈，亦道出了商会调解的优势。全国工商联近日发布开展“商会调解基层落实年”活动的通知，聚焦重点举措、重点任务、重点目标，夯实商会调解基础，提升商会调解活力，推动各部门协同发力，最大程度化解民营经济领域矛盾纠纷。

调解案件数量不断增长

一个月的调解时间里，近10次背对背谈话，数十次电话沟通，两次现场调解……一起发生在安徽两家企业之间，标的额超过千万元的纠纷，经安徽省商会人民调解委员会调解，最终达成和解。

“原以为我们两家企业要闹翻了，没想到还能有握手言和的一天。这个过程非常不易，安徽省商会人民调解委员会付出了很大的努力，这更让我们觉得找对了人。”其中一家公司负责人颇有感触地说。

“对的人”，就是安徽省工商联。

此前，两家公司在位于合肥市的某商业综合体项目中展开了合作，分别签订了防水、保温施工合同及补充协议。其中，防水工程暂定合同总价为498万元，保温工程暂定合同总价为588万元。因对工程施工变更、材料价格争议、工程价款结算、质保维修等问题存在争议，双方在工程竣工后未能及时完成结算付款发生纠纷并诉诸法院。负责施工的公司还向安徽省工商联递交了调解申请书，安徽省工商联迅速行动，安排安徽省商会人民调解委员会开展调解工作。

在第二次现场调解中，历经3小时，双方9个争议点逐一协商落实，形成调解方案。在调解协议书签订后，安徽省商会人民调解委员会运用跟踪调解预防机制，继续督促双方安排财务核对开发票数额，及时撤诉解除查封、按进度付款。目前，调解协议内容均已按期履行。

像安徽省商会人民调解委员会这样的商会调解组织正在茁壮成长。自2022年8月全国工商联会同最高人民法院、司法部、人社部开展商会调解培育培优行动以来，这种趋势尤为明显。据统计，截至2023年底，工商联系统有商会调解组织超6000个，专职调解员超两万名，入驻商会调解服务平台调解组织4435个，调解员9777名；相比2022年，新增调解组织1243个，新增调解员3958名。自2020年10月商会调解服务平台上线以来，累计线上调解案件31.94万件，调解成功19.94万件，结案29.6万件。

商会调解影响不断扩大

与量的增长同步发生的是，商会调解社会影响力不断提升，公信力不断增强。

越来越多的民营企业选择通过商会调解来化解矛盾纠纷，就是证明。据统计，截至2023年底，入驻商会调解服务平台的调解组织自收案件15085件，调解成功8163件，调解结案9809件。

“商会调解委员会通过人民调解的方式，既减少了诉讼成本，又缩短了诉讼时间，让人民群众的利益得到了有效保障。”最近，在一起商品房预售合同纠纷案件中成功维权的王某等72人，就深刻感受到了商会调解的益处。他们与贵州某公司发生纠纷，涉案金额高达3250万元。经过商调委沟通协调，双方在3天内达成了调解协议，被申请人全额退还申请人预收款并承担违约金。

在这些看得见的成效背后，是各级工商联及所属商会与人民法院、司法行政部门、人力资源社会保障部门等深化联系，不断创新工作方式手段的努力。比如，在制度建设方面，全国工商联出台《全国工商联商会调解工作办法（试行）》，持续加强商会调解组织规范化建设。浙江省工商联制定《商会人民调解委员会工作制度》，规范商会调解程序、调解纪律。安徽省工商联发布全国首部商会人民调解团体标准，明确了从案件受理到调解结案的一整套工作流程。

在加强工作方式创新上，江苏省南通市深化“司法行政+商会调解+仲裁”联动机制，打造全国首个实体化运作的商会仲裁中心和24个商会仲裁联络站。成立一年来通过调解结案40余件，涉案标的超两亿元，获评江苏省民营企业产权司法保护协同创新典型案例。

湖南省长沙市着力科技赋能，促进商事调解提质升级。长沙市雨花区人民法院积极推动商事纠纷化解“实体店（到院）”和“线上店（平台）”的同步建设，依托“人民法院调解平台”和“工商联商会调解服务平台”，可线上完成申请受理、沟通交流、案卷查阅、协商谈判、笔录确认等纠纷化解事项，实现远程“零距离”调解。

四川、重庆、江苏、山东和福建等地工商联积极探索成立具有独立法人地位的市场化商事调解组织。浙江省温州市工商联联合台州仲裁委员会成立全国首家县级商会仲裁院——温州总商会仲裁院，通过仲裁院主持调解，以判决书的形式确认调解协议，提高调解公信力。

商人纠纷商会解显优势

“行内人管行内事，商人纠纷商会解”的优势，是商会调解在过去、现在以及未来都能在民营经济纠纷解决中扮演重要角色的根本所在。

如全国工商联近日在商会调解观摩交流会上发布的《商会调解年度报告（2023）》所说，商会调解是民营经济领域探索新时代“枫桥经验”的生动实践，是工商联服务促进“两个健康”、推动所属商会改革发展的创新载体，是促进民营经济发展壮大、依法保护民营企业产权和企业权益的重要举措。

北京师范大学法学院副教授郭翔认为，商事纠纷案情相对复杂，涉及一定标的额，专业性较强。商会调解组织吸纳企业家、行业专家、法律专家等为调解员，在法律框架内，遵循商事规则，商情惯例，能够在法治框架内最大程度解决涉企纠纷。

近年来，全国工商联与最高人民法院、司法部、人社部建立联系沟通机制，协同推进商会调解工作。这些务实合作，见证了民营经济领域多元共治的治理效能的提升。

例如，全国工商联积极参与最高人民法院定期召开的“总对总”多元调解机制建设，强化人民法院调解平台与工商联商会调解平台的功能升级、技术联通、数据共享。全国工商联与司法部共同开展商会人民调解调研，联合印发《关于推进商会人民调解工作的意见》，共同举办示范培训，在商会人民调解组织设立、业务培训、规范发展、表彰激励、经费保障等方面给予指导和支

持。

全国工商联还与人社部定期举办劳动争议预防调解培训，联合印发《关于加强非公有制企业劳动争议预防调解工作的意见》《关于开展基层劳动争议调解组织建设行动的通知》等，开展劳动争议调解示范，不断提升工商联、商会和民营企业劳动争议预防调解能力。

民营企业纠纷有效化解

民营经济是社会主义市场经济的重要力量。不断推进商会调解工作，是促进民营经济发展的题中应有之义。

国家市场监督管理总局近日发布的数据显示：截至2023年底，登记在册经营主体达1.84亿户，同比增长8.9%。其中，企业5826.8万户，民营企业超过5300万户，占企业总量的92%以上。

这些民营企业在解决涉企生产经营、劳动争议、合同纠纷、知识产权等纠纷时，调解无疑是一个非常不错的选择——省钱、省时、省力、省心。

在实践中，商会调解组织不仅可以在纠纷解决中发挥作用，在纠纷预防等方面，他们延伸服务触角，扮演的角色同样不可小觑。在法治宣讲和法治体检等活动中，就活跃着他们的身影。

例如，因酒而兴的贵州省习水县，小微企业数量多且发展迅速，企业在生产经营、劳资管理、民间借贷、经济合作、产品交易等方面矛盾纠纷逐渐增多。商调委先后组织为企业、个人提供免费法律咨询600余人次，开展法治宣传活动200余场次，组织“百名律师”团队挂帮商（协会）、企业，拟定较为完善的宣讲计划，为企业开展“法治体检”，有效防止纠纷的发生或激化。

福建省漳州市家居商会劳动争议调解委员会常态化开展会员企业走访活动，有针对性地为企业会员普法宣传，提供政策咨询，研究分析劳动争议处理形势，推动会员自觉遵守劳动法律法规政策，将矛盾纠纷化解在企业内部。

作为商会调解基层落实年，2024年，商会调解必将迎来新的发展。全国工商联相关负责人介绍，2024年将加快培育一批商会调解组织或调解工作室（站），主动组织一次“商会调解进企业、解纠纷、促和谐”活动，切实调处一批涉企商事纠纷案件，宣传推广一批商会调解先进典型案例和典型案例，集中组织一次商会调解实战培训交流，适时开展一次商会调解摸底调研，专题研究一次商会调解经费保障，集中开展一次商会调解信息化攻坚行动。

45.4元一顿早餐，打包费占9.5元

记者调查外卖打包费乱象



□ 本报记者 韩丹东

45.4元一顿早餐，打包费占了9.5元。这是北京市民王彤（化名）近日在某外卖平台一家米粥铺购买早餐的经历。“打包费太贵了，快赶上一个单品的价钱了。”

最近一段时间，越来越多的消费者吐槽点外卖时被强制收取打包费。《法治日报》记者近日调查发现，每单外卖打包费从几元到十几元不等，有的商家默认打包收费，只要点外卖，就自动添加打包费；有的商家是不勾选打包费就不能下单；有的商家则是让消费者选择打包普通包装还是豪华包装。

受访专家认为，根据消费者权益保护的规定，消费者有权自主选择商品品种或者服务方式，自主决定购买或者不购买任何一种商品，接受或者不接受任何一项服务。对于外卖餐厅在提供外卖服务时默认添加有偿餐具的行为，涉嫌侵犯了消费者自主选择商品或者服务的权利。

强制性收打包费 下单时无法取消

当天是周末，王彤决定给全家点外卖作为早餐。

他登录某外卖平台，找到附近一家米粥铺的外卖页面，先选了一份“小甜蜜甜甜自选一加一”，结算页面显示打包费为3元，他返回商品页面，添加了一份“馒头白粥”，结算页面显示打包费变成了5元。

考虑到6岁的女儿喜欢吃面食，他又返回商品页面，添加了一根香肠小油条、一份桂花糕，一份奶黄包，结算页面的打包费从5元跳到7元、8.5元；他还给自己选了一个咸鸭蛋，打包费最终定格在9.5元。

下单后不久，外卖送到家里，王彤发现，除了粥品装在纸杯中，其他食品都是装在普通食品纸袋中。他不解疑惑，一顿早餐支付的9.5元打包费都花在了哪里？

有此疑惑的不止王彤一人。

前不久，江西省吉安市林女士像往常一样在某外卖平台上了4份套餐作为全家人的晚饭，然而，当她下单后查看订单详情时，却发现每个套餐都被额外强制收取了1.99元的打包费，4份套餐打包费加起来7.96元。

家住江苏省南京市薛先生在点外卖时也遇到了强制收费的情况。他下单点了一份披萨外卖，在结算时发现，除了披萨和配送费用外，还有一笔强制性的打包费用。

“下单前我就注意到了这笔打包费用，但不能删除，只能接受这笔费用，不然不能下单。”薛先生说。

3月29日中午，记者随机登录某外卖平台，点击进入销量排名靠前的一家美食店铺，尝试下单一份外卖，商品页面并没有单独出现打包费选项，但是当需要结账时，打包费被加到了费用中，不能取消。记者分别点击进入另外几家销量排名靠前的美食店铺，遇到了同样的问题。例如，某炸鸡店打包费为3元，某过桥米线店打包费为2元。

记者在某第三方投诉平台上看到，不少消费者投诉强制收取打包费问题，有投诉称“我在××外卖平台上购买了二份牛肉汤和两个烧饼，店家收取了我8元打包费”。不少网友吐槽称，“5个包子收5元打包费”“两个茶叶蛋需要2元打包费，只用塑料袋包装”“点了三个串，被收了6元打包费”“麻辣烫，每个菜加收0.5元打包费”等。

有多种包装选项 没标准令人困惑

也有商家列出了各种打包费用供消费者选择，但没有不收打包费的选项。

2月底的一天，家住河北省石家庄市的刘女士一个人在家不想做饭，于是在某外卖平台一砂锅店订购了一碗砂锅米线套餐。

在她选择好套餐后，发现需要选择包装，否则不能进入付款界面。据刘女士介绍，打包费分为三种：普通包装、环保材料、豪华包装。价钱从2元到8元不等，但是必须选择其中一种包装才可以完成下单付款。

看着三种选项，最终刘女士选择了环保材料，可是收到货后，刘女士发现和其他面馆的包装看不出有什么区别。

刘女士说：“我在点餐时注意到，虽然商家提供了几种包装选项，但价格差异较大，没有明确标注每种包装的材质和具体特点。这让我感到困惑，不知道该如何选择。”

记者登录某外卖平台，发现在出售甜品

的店铺里，多有可选打包费的情况。

以××甜蛋糕店为例，选用普通包装需要支付3元打包费，如果需要保温袋等豪华包装打包费用为10元，为了防止蛋糕受损，大多数情况下，消费者都会选择多支付10元购买此包装。

记者又浏览××森林蛋糕店和××喜蛋糕店，同样有普通打包费和保温袋打包费选项。为了一探究竟，记者在这3家蛋糕店均下单了蛋糕，都选择了保温袋打包费选项。收到蛋糕后发现，定价为5元、8元、10元的保温袋打包，只有价格不同，但材质、大小均无太大差异。

记者又下到线××甜蛋糕店，称要订一个蛋糕，向店家表示自己会在指定时间来拿蛋糕。当询问店家是否能用保温袋进行包装时，店家给出了肯定答复并表示没有额外收费，仅收取蛋糕的费用。

侵犯用户选择权 加强经营者管理

吉安市的林女士以为额外收取的打包费是因为商家提供了特殊的包装材料，但当外卖送到她手中时，她惊讶地发现只有一个普通的纸袋和一个装可乐的塑料袋，觉得自己被当成了“冤大头”。

她直接向外卖平台客服投诉。一开始，客服解释称，打包费是商家根据成本自行设定的。林女士并不接受这种解释，于是致电12315进行投诉。

随后，外卖平台客服表示会立即核实林女士的投诉，承诺如果商家存在违规行为，将会严肃处理。不久，客服给林女士打来电话，说已经核实了投诉情况，确认商家存在额外收取打包费的违规行为，会对商家进行相应的处罚，并将商家多收取的打包费退还到林女士的账户里。

实际上对于打包费问题，已有平台开始强化治理。

“餐饮品类纷繁复杂，从一个烤串到一份烤鱼，所使用的包装材料完全不同。不同商户的包装成本确实也存在差异，因此很难‘一刀切’地对商家打包费进行限制。”某外卖平台打包费专项治理小组相关负责人表示，平台严禁商家对消费者设置不合理打

包费的行为，会基于各地餐具的实际价格水平，对商家的打包费设定参考上限，以此来避免商家设置不合理打包费。消费者如果遇到类似问题，可以拨打客服热线投诉，平台一经核实，将根据商家违规程度进行整改处理。

“实际上，平台为商家提供了相应产品功能，商家可以选择设置0元打包费。所以，打包费要不要收，具体收多少，是由商家自己设置的。”上述负责人说。

目前，该外卖平台提供了商品、订单、口袋三个维度的打包费设置的产品功能，商家可以根据自己的实际情况进行选择。而且，平台还上线了单份商品1元打包费封顶等产品功能，对商家不合理的打包费收取行为事前进行拦截，平台日常也会加强对商家的巡检工作，对打包费设置不合理的商家，视具体违规程度采取不同程度的处罚措施，以进一步保护消费者的合法权益。

对于外卖收取打包费的问题，多位受访专家认为违反了消费者权益保护法的规定。

广东商投律师事务所律师廖耀中认为，这种行为本质上属于消费欺诈，侵犯了消费者的合法权益。

廖耀中解释，外卖收取打包费的做法剥夺了消费者的知情权，违反了消费者权益保护法，应按消费者权益保护法的相关规定，要求商家进行退费。

湖南兴湘律师事务所合伙人杨律师认为，外卖餐厅在提供外卖服务时收取打包费的行为，涉嫌侵犯消费者自主选择商品或者服务的权利。根据消费者权益保护法的规定，消费者有权自主选择商品品种或者服务方式，自主决定购买或者不购买任何一种商品，接受或者不接受任何一项服务。当外卖餐厅默认打包费，且不允许消费者选择不使用的选项时，限制了消费者的自主选择权。

杨律师建议，平台应当加强对网食品经营者的管理，确保其遵守相关法律法规，并在发现违规行为时及时采取措施。同时，平台应当提供一个透明的交易环境，确保消费者的权益不受侵害，比如在订单页面明确显示是否包含打包费，并允许消费者自主选择。

漫画/李晓军

“投资理财”群除了被害人都是托儿

一女子跟着“导师”炒股被骗52.5万元

□ 本报记者 潘从武 □ 本报通讯员 赵书城 饶瑞恬

近日，现年52岁的李兰（化名）到新疆生产建设兵团第十二师三坪垦区公安局刑侦侦查大队，领取被追回的27万元被骗资金。填写登记表时，她说：“拿到这笔钱，就能还清欠亲戚朋友的账了。”

4个月前，李兰遭遇投资理财诈骗。10余天里，除了诈骗分子为取得其信任退回的5000元以外，她共计损失52.5万元，其中27.5万元是向亲友借的。

事情还要从2023年12月17日起。

当日，李兰在看网络小说时被网页弹出的一条广告所吸引：金黄色打底的海报上，闪动着串串串币，比钱更晃眼的

是两行广告语——“你想挣钱吗？”“想就来炒股”。李兰点击了这条广告，随即进入一个名为“投资理财”的聊天群。

在她之后，又有近50人在一个小时内入群。群主自称“导师”，在其发布的群公告内有详细的投资介绍：有幕后消息，可操纵股票，愿意为入群的“学员”代买股票，保证稳赚不赔。

一开始，李兰并不相信这种说辞，不久，一“学员”发言称，他托“导师”购买的股票大涨，已顺利提现。群内随即热闹起来，50多名“学员”陆续发言，都说由“导师”代买的股票涨幅颇大，赚了不少钱。有的“学员”称，自己投入1万元收获了5万元，准备带着家人去旅游。有的“学员”表示，本金已经翻了好几倍，要继续跟着“导师”挣大钱。

李兰看着群里的“盛况”，十分羡慕，随后在群里主动表示有兴趣参与投资。后来，经过民警一番解释，她才明白那些号称赚钱的“学员”都是诈骗团伙负责营造气氛，误导受骗对象的托儿。

从感兴趣到甘愿转账，李兰用了不到10天时间。前3天，她摸清了投资方式：操纵股票风险大，若想参与，便要钱款汇入“导师”指定的银行账户由其代买，获利后钱款原路返还。中间的两天，她明白了什么是“高利润”：每月基于本金产生的5倍利润，能在1个月内将50万元变为300万元。那几天的几天里，她下定决心投资。

2023年12月25日，李兰取出3万元存款，汇入“导师”指定的银行账户。不到3个小时，“导师”发来消息，称其所购买的股票

大涨，获利两万元。尝到甜头后，李兰将25.5万元存款一次性汇入“导师”指定的银行账户。次日，她从亲友处借了27.5万元，同样一次性把钱转出。

2023年12月28日，她尝试向“导师”申请提现5000元，钱随后到账，她彻底放心了。

2024年1月3日，李兰突然发现自己已被踢出聊天群，“导师”也将其社交账号删除。她意识到被骗，赶忙向公安机关报案。

接到报案后，三坪垦区公安局刑侦大队指派刑警李排查资金流向，发现涉案资金已被层层转移。在之后的侦查工作中，办案民警辗转广东省、江西省、山东省等地抓获5名犯罪嫌疑人，追回涉案资金27万元。

目前，5名犯罪嫌疑人已被依法采取刑事强制措施，案件正在进一步侦办中。