

纷繁网络纠纷中,如何守护消费晴空

人民法院深化以案促治让消费者放心购

平安聚焦

□ 本报记者 杜洋

“经营者在直播营销中作出高于法定标准的赔偿承诺,应依约履行。”“经营者不合理排除消费者‘七日无理由退货’权利,不应支持。”……近日,最高人民法院发布5个网络消费民事典型案例,聚焦网络消费领域的新情况、新问题,充分发挥司法裁判的示范和引领作用。

网络消费快速发展对进一步完善消费模式、提升消费效率,保护消费者权益提出了更高要求。

对此,人民法院充分发挥职能作用,做好消费者权益兜底保障,依法严惩经营者违反销售承诺、破坏消费预期等行为,在保证消费者“敢于消费”“愿意消费”“放心消费”的同时,也为经营者拓展广阔、持久的市场空间,促进网络消费行稳致远。

促进直播行业规范经营

张某某系某网络店铺的经营者。在一次直播营销中,该店铺的主播将黄檀木类的黑酸枝木(系大叶紫檀)制作的手串宣称为止宗小叶紫檀材质制作,并承诺“保真”“假一赔十”。侯某观看该直播后购买手串1件,支付价款1000元。侯某收到手串后发现不是小叶紫檀材质,诉至法院,请求判令张某某赔偿十倍价款1万元。

杭州互联网法院认为,张某某网络店铺的主播在直播营销中宣称所售手串系小叶紫檀,并明确承诺“保真”“假一赔十”,上述承诺构成其与侯某买卖合同的内容,该内容对张某某具有约束力。张某某交付的手串并非小叶紫檀,而是大叶紫檀,张某某交付给侯某的手串不符合约定,“假一赔十”的承诺虽高于法定赔偿标准,但张某某应当履行。法院最终判决张某某赔偿侯某1万元。

这是最高法发布5个网络消费民事典型案例中的一起,该案判决有助于规范经营者在直播带货中的宣传行为,有利于充分保护消费者合法权益,促进网络直播行业规范运营。

上海市嘉定区人民法院南翔人民法庭庭长潘静告诉《法治日报》记者,该院于2024年办理的“张某某与某贸易公司网络消费纠纷案”也体现了对经营者违反销售承诺的依法严惩。

据潘静介绍,某贸易公司在某网络销售平台经营

的店铺中销售铁壶,宣传一款铁壶为“国外进口,某大师纯手工制作,假一赔四”。张某某花费37万元下单购买三把铁壶,发现产品做工粗糙,要求经营者退货退款未果后,诉至嘉定区法院,要求经营者退货退款并支付四倍赔偿。某贸易公司辩称铁壶不存在质量问题。

承办法官对于双方的商品质量争议问题,委托第三方机构对商品质量进行鉴定,鉴定结论为张某某购买的三把铁壶的铸造法、制作者均与经营者宣传的内容不一致。嘉定区法院认定经营者对消费者提供的商品存在欺作,应当退货退款,同时经营者在店铺中注明的“假一赔四”构成单方承诺,据此作出判决:某商贸公司返还张某某货款37万余元并支付四倍赔偿款151万元,张某某退还某商贸公司三把铁壶。

“该案的判决在维护消费者合法权益的同时,也为引导网购经营主体规范诚信经营注入了一剂强心针,提醒其积极履约践诺,以优质商品和服务回馈消费者,共同营造健康有序的网络消费环境。”潘静说。

优化诉讼纠纷解决机制

6月4日,广州互联网法院发布6个未成年人网络游戏充值典型案例,对当前社会各界高度关注的未成年人接触网络游戏时产生的充值消费问题进行以案释法。

“妥善处理此类纠纷,不仅关乎未成年人及其家庭的切身利益,也关系到网络游戏行业的健康发展和清朗网络空间的构建。”广州互联网法院相关负责人说。

为强化法治宣传与网络消费风险预警,各地法院通过发布典型案例,开展巡回审判、线上直播普法等形式,助力增强消费者与经营者的法律意识。

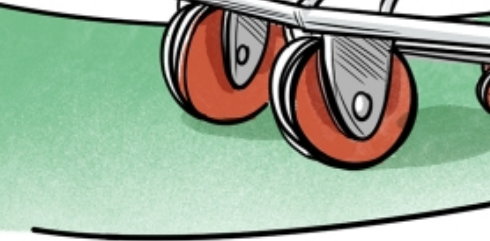
同时,人民法院对于案件审理中发现的容易引起消费纠纷的技术问题、经营问题等,及时制发司法建议,引导经营者堵漏建制,提示经营者诚信经营,加强消费者权益保障。

为守护群众“指尖上的消费安全”,湖北省南漳县人民法院于今年2月向南漳县市场监督管理局发出司法建议,聚焦规范网络电商销售产品的质量安全,以法治力量为消费者权益筑牢“防火墙”。

2024年3月,苏州互联网法院在走访当地多家直播企业、充分调研直播行业经营难点痛点后,联合多家相关部门共同发布《苏州互联网直播行业法律风险防范指引》,围绕直播平台、品牌方、MCN机构和主播、消费者梳理出20个典型法律风险点,并针对性提出规范治理建议。

此外,人民法院优化诉讼纠纷解决机制,降低消费者维权成本,确保消费者合法权益得到有效保护。

河南省原阳县人民法院构建“法院主导、平台自律、行政监管、行业调解”的多元协同机制,推动法院与电商平台、市场监管部门、消协等建立数据共享联动平台,对跨境、新型业态纠纷引入行业专家陪审,形成源头预防、在线化解、司法兜底的全链条解纷体系,降低消费



漫画/高岳

者维权成本,提升纠纷化解效率。

嘉定区法院探索与网络购物平台及入驻商家搭建纠纷快速解决平台,完善平台纠纷化解专职负责制度,有效发挥平台自治作用,促进平台经济健康发展。

确保判决公正性前瞻性

“网络消费纠纷目前呈现出纠纷类型多样化、技术复杂性加剧、跨区域特征显著等特点。”在原阳县法院院长冯卓群看来,直播带货,社交电商等新业态引发的主体认定,责任划分等问题突出;电子合同效力、虚拟商品交易等技术应用带来证据固化与事实查明难题;跨境电商纠纷还可能涉及多国法律适用,消费者维权成本高。

“目前,网络新型交易增多,一方面是以平台合作名义招募加盟商为代表的新交易形式;另一方面是宠物、虚拟账号等新型商品,这些交易活动带来的不

仅是市场活力的提升,也是对法律适用性和监管机制的考验。”苏州互联网法庭庭长吴娅说。

对此,多地法院通过案例研讨、法官培训等方式,提升法官对新业态法律问题的应对能力,确保司法判决的公正性与前瞻性。

“我院建立技术专家辅助人制度,依托上海法院数字经济司法研究及实践(嘉定)基地智库优势,正探索邀请智库专家利用数据算法分析等辅助法官对网络消费中的算法争议进行事实认定。”潘静对记者说。

“当前的网络消费纠纷呈现出愈发复杂多变的态势,不仅涉及传统法律框架的适应性调整,还需考量新兴技术的法律边界。”中国政法大学副教授、中国消费者协会专家委员会委员朱巍告诉记者,针对网络消费出现的新情况、新问题,除发布典型案例外,人民法院还可持续推出司法解释和指导意见,细化法律适用标准,明确责任划分,提升司法效率,更好护航网络消费健康发展。

进一扇门解干结绘就新“枫景”

荆州建强综治中心全链条解纷

□ 本报记者 刘志月
□ 本报通讯员 沈启春

“来这儿真找对地方了,这么多部门一起帮我们解决问题。”近日,在湖北省荆州市监利市综治中心,顺利解决劳务费纠纷的郑先生感慨道。

郑先生在此体会了一次“全链条”服务:入驻中心的劳动人事争议仲裁委工作人员受理该纠纷后跟进调处,劳动监察部门认定工时,拟定薪资支付方案。

从“多部门跑断腿”到“一扇门解千结”,如今,“有矛盾纠纷找综治中心”这一理念正逐渐成为荆州群众共识。

联动解纷

石首市建成运行集综合治理、风险预警、多元调解于一体的综治中心,16个部门横向打通,15个乡镇和192个村级中心纵向联动,全方位满足群众办事需求。一家知名连锁茶叶店的负责人陈先生就感受到了便利。

开业不久,茶叶店一楼遭卫生间污水反溢,两个多月不能正常营业。陈先生到石首市综治中心请求协调帮助解决赔偿事项。

了解情况后,石首市综治中心明确由市工商联启动民商事调解,民商事调解委员会成员、市综治中心

调解员、市住建局有关人员等共同参与调解,短短一周时间就帮陈先生争取到了赔偿款。

荆州以群众需求为导向,根据辖区人口和矛盾纠纷总量,日均接待群众数量等因素,科学合理规划推进综治中心阵地建设,让群众在综治中心办事更方便顺畅。

目前,荆州市县乡三级综治中心基本实现全覆盖。

聚合力量

综治中心发挥作用,关键是“得有人”。荆州整合全市442个单位,54个调解组织,3个仲裁组织,21个社会组织进驻市、县、乡综治中心。

力量“聚合”效应,在荆州市荆州区城南街道综治中心化解的一起土地纠纷中得以显现。

56岁的刘某因土地纠纷与邻居不和,多次发生争吵。御路口派出所社区民警陈豪走访得知情况后上报,城南街道综治中心协调组织司法所、居委会干部开展工作,厘清纠纷缘由,明确土地权属。

陈豪没有止步,他了解到妻子、孩子离刘某而去,其生活比较困难,于是通过街道综治中心联系刘某户籍地党委、政府,帮其申请了低保。

“要不是综治中心和民警帮忙,我真不知道该怎么活下去。”刘某很感动。

从纠纷化解中发现社会治理问题,正是城南街道

综治中心和御路口派出所创新推行“综治+警务”协同共治的日常场景。

城南街道以综治中心为核心枢纽,派出所、司法所、社区居委会三方紧密协作,网格员、调解员、志愿者等社会力量广泛参与其中。

“不仅要当‘灭火队’,更要当‘暖心人’。”御路口派出所所长周彬说,依托综治中心,健全“综治+警务”协同共治机制,提高了解纷质效。

整合资源、聚合力量、提升实效,是综治中心规范化建设的关键。

荆州区通过“法院+工会+N”“警司联调”等模式,建强“解纷超市”。

沙市区建强村(社区)综治工作站,建立起“一网多贵,一专多能”网格员队伍,培育锣场“珊珊说事”、崇文“社区合伙人”典型。

洪湖市发动群防群治力量,壮大“平安洪湖赤卫队”,打造特色调解品牌。

目前,荆州市级综治中心人员配备率99%,乡级综治中心人员配备率98%。

督出实效

综治中心运行出实效,还要靠完备制度。荆州市坚持属地管理、分级负责,按照矛盾纠纷化

解法治化“路线图”和业务流程,健全“日排查、周研判、月调度”机制,精准研判,综合施策,构建起“市级统筹协调—县乡‘一站式’化解—村社源头防范”的闭环治理链条。

松滋市八宝镇东岳村村民周某和刘某僵持5年的“买房搭地”纠纷得以化解,就是闭环治理的成效。

2005年,周某将房屋卖给邻居刘某,并口头承诺赠送1.25亩田地供刘某使用,但此条款未写入合同。2019年,周某要求收回1.25亩田地,双方各执一词,在争吵升级到肢体冲突,松滋市公安局八宝镇派出所多次出警。得知情况后,八宝镇综治中心牵头成立工作专班,组织相关部门实地查看,召开风险研判会,会商土地权属解决方案,并聘请当地调解经验丰富的老党员参与调解。

历经50次入户调解,双方终和解:明确田界,签订治安调解协议及谅解书。

为督出实效,荆州市组建综治中心规范化建设督查专班赴各县(市、区)开展实地调研,暗访督导,将发现的92条问题清单纳入市级层面重点督导,点对点下发县(市、区)委书记,清单化交办、限期整改。

荆州市还做实综治中心“智治支撑”,依托湖北省综治网格平台点对点调度、面对面分析,对各县(市、区)排查的难点堵点事项和突出矛盾纠纷实行线上会商研判,推动多元化解。

□ 本报记者 李雯

劳动争议往往关乎民生安稳、经济发展。近年来,河北省法院系统主动适应经济社会发展新常态,妥善化解劳动领域矛盾纠纷,积极探索预防化解劳动争议有效措施,指导用人单位依法规范用工,引导劳动者合理理性维权,更好实现劳动争议案件处理政治效果、法律效果、社会效果的有机统一。

“我们围绕劳动争议纠纷数量大、类型多,调处难等实际,坚持更新审判理念,立足主责主业,培树符合时代需求,适合类案特点的纠纷化解思路,以个案指导推动解决类案问题,以类案裁判标准统一提升中基层法院初始案件质效,不断探索纠纷化解专业化、规范化的新路径,处理劳动争议案件的专业性稳步提升。”河北省高级人民法院相关负责人对《法治日报》记者说。

织密权益保障“防护网”

为持续加强劳动争议仲裁与诉讼衔接工作机制建设,河北省高院与省人社厅联合印发《劳动争议仲裁信息比对试点工作方案》,结合办案实践共同推进法院与仲裁机构之间信息互联互通、数据共用共享,促进仲裁机构与法院在事实认定、法律适用等方面的标准统一。

“过去处理劳动争议案件,常常是‘一案一议’,效率不高。现在我们建立了系统化的解纷机制,案件处理起来更加规范高效。”河北省高院相关负责人介绍。

河北法院坚持通过“类案治理”走深走实“三源共治”部署,推动健全条线类案管理和流程管理相结合的业务指导体系,创建并有效运行人员主体责任,案由类型分类、上下双向沟通,诉讼答疑协同,信息系统支撑等五项上下衔接机制,不断统一裁判标准,提升释法说理水平,强化司法示范引领,实现各类案件服判息诉率有效提升。

据统计,2020年至2024年间,河北法院劳动争议案件一审裁判被改判率、一审裁判被发回重审率,裁定再审审指标数逐步优化,年平均调撤率为32.4%,保持在相对稳定区间,有效节约司法成本,减少当事人诉累。

画出多元解纷“同心圆”

“没想到法院这么快就帮我们要回了欠款!”张某在调解现场激动地说。2023年10月,农民工张某等6人在被告李某承包的建筑工程中从事泥瓦工作,工程完工后李某以“甲方未结款”为由拖欠工资。多次催要无果后,张某等人遂向邯郸市大名县人民法院提起诉讼。

了解情况后,承办法官联合人社部门组成专业调解团队进行调解,通过耐心细致的调解工作,双方当事人达成和解协议,被告当场支付拖欠的工资款,案件从立案到结案仅用时7天。

为切实维护劳动者合法权益,河北法院因地制宜、因案制宜,因案制宜,常态化与辖区人社、工会、仲裁、司法行政等召开劳动争议化解联席会,解决各单位在实际办案中存在的程序性、实体性和法律适用性问题。

6月13日,河北雄安新区中级人民法院与雄安新区公共服务业局、雄安新区总工会共同签署《关于建立劳动争议多元化解机制的合作协议》,并揭牌成立雄安新区首批“劳动争议诉裁调对接服务站”“劳动争议网格法庭”,打造具有雄安特色的劳动争议联调站点,为企业和职工提供“一站式”解纷服务。

河北法院进一步畅通府院联动协同配合,拓宽多元解纷渠道,建立健全工作流程,风险评估和调解、调等衔接制度,精准实施条线协同,释放调解效能,形成解纷合力,及时有效化解纠纷,助力稳就业、惠民生。

送上法律知识“定心丸”

今年4月,新乐市人民法院联合新乐市妇联等单位组成宣讲团,联合开展“木兰有约”女职工劳动就业权益保障法治宣讲活动。“宣讲活动使我充分了解了依法维权的渠道,增强了依法维权意识与能力。”聆听完宣讲的李女士说。

河北法院高度重视并认真组织开展劳动人事法律宣传教育,积极引导用人单位和劳动者尊法学法守法用法,河北高院连年发布新就业形态劳动者权益保护、劳动争议纠纷多元化化解等系列典型案例,切实发挥司法裁判的价值引领作用,为构建和谐稳定的劳动关系营造良好法治环境。

此外,依托河北特色人民法庭品牌集群,多地挂牌成立劳动争议诉调对接工作室,充分发挥人民法庭地缘优势和前端优势,赴辖区企业就规范用工等开展“法治体检”,加强矛盾化解源头预防。

对劳动争议等全省法院收案数量排名前列的案由,河北高院分别设置类案指导小组,专门负责类案裁判尺度统一、部门协同衔接、条线对下指导等工作,五年入选类案业务骨干赴各地授课、指导,座谈百余场次。同时,完成劳动争议案件审判态势分析,类案裁判思路梳理等并印发全省法院学习参考,逐年举办全省法院民商事审判业务培训,与京津法院开展劳动人事纠纷等类案培训,不断提升法官业务水平。

□ 本报记者 孙立昊洋 马金顺
□ 本报通讯员 周瑞儒

“2024年以来,全市公安机关扎实推进派出所提档升级‘百千工程’,加快推广‘挨户防’基层治理现代化工作模式,更好地增强了基层实力,激发了基层活力,提升了基层战斗力,有力护航了‘建设幸福安康’发展大局。”在近日召开的陕西安康全市公安机关深化派出所主防工作暨推广“挨户防”基层治理现代化工作现场会上,安康市副市长、市公安局局长张广东说道。

“挨户防”以院落内农户、城区居民为成员,挨家挨户自主组织开展邻里守望、矛盾化解、互帮互助,逐步形成“联户联防、平安共建”,努力书写群众满意答卷。

近年来,安康市公安局坚持和发展新时代“枫桥经验”,大力推广“挨户防”基层社会治理现代化工作新模式,积极构建“联户联防、平安共建”群防群治新格局,有效提升了基层治理能力和水平。

2024年全市社会治安、公安系统满意率分别达99.68%、99.96%,均位居全省第一。

筑牢基础根基

在推广“挨户防”工作中,安康公安按照“目之所

及、联户联防,就近方便”三项原则,将5户至10户划分为一个“户防区”,若干“户防区”组成“组防区”,若干“组防区”组成“村防区”,建立了村防区、组防区、户防区“挨户防”三级管理体系。

同时,明确“挨户防”工作“防盗、防骗、防毒”等“十防”任务,推行“户防长、组防长、村防长”分级负责制。“村防长”由村党支部书记担任,负责本村“挨户防”组织应急处置、组织联防共建、工作监督考核等工作。“组防长”由组长兼任,负责该联防区治安防控推进,风险隐患排查、公益事业推进等工作。“户防长”由村民推荐聘任,负责该户防区的治安巡逻管理,政策宣传落实、矛盾纠纷调解等工作。

为切实筑牢“挨户防”基础根基,安康公安在依托网格员、志愿者、保安员、快递员等组建由3.6万余人组成的群防群治队伍的基础上,常态化开展“百万警进千万家”活动。

2024年以来,安康公安累计开展“百万警进千万家”活动2600余次,实现入户见面率,特定对象帮扶率、主要矛盾排查率三个100%,群众安全感进一步提升。

强化立体防控

“我们村王某家没有妥善管理饲养的牛,致使张某种植的油菜被毁坏,现在两家矛盾有点深,需要及时处

理。”5月26日,平利县城派出所民辅警下沉村组开展“挨户防”工作时,联防员刘某某反映说。

民警多方走访调查厘清矛盾症结,摆事实、说道理、讲法律,引导双方当事人换位思考、互谅互让,促成双方达成一致意见并现场握手言和。

在安康,像刘某某这样的联防员是守护城市平安的重要力量,他们仔细巡查社区角落、商业街区,不放过任何安全隐患,耐心调解邻里纠纷,积极宣传安全知识。

安康公安建强建优巡防队伍,以警民共建共防织密治安防控网络,其中,专业巡逻警力760余人,义务巡逻志愿者7200余人。

安康公安打造“五位一体”立体巡控网络,建立“特警+巡警+无人机”协同作战机制,依托无人机巡航、移动警务站等形成“点线面”结合的防控圈,大幅降低巡防盲区,压降社会面发案率。

为确保“就近、就早、就小、就快”处置突发事件,安康公安积极充实应急力量,组建了以市县特巡警、派出所民辅警为主体的“最小作战单元”382个,以单位保卫人员、保安员为主体的“最小应急单元”1154个,开展突发事件处置、抢险救灾救援,现场保护等工作。