

“以网调网”，在线调解纠纷

余杭全国首创网络交易纠纷人民调解新模式

本报记者 王乃昭 通讯员 林丽娇

去年,杭州市余杭区市场监管局受理网络消费投诉举报20.4万件,占据全国同类投诉举报总量的半壁江山。一个区级执法力量,如何消化海量纠纷?余杭区的答案是:以网调网。

用网络交易纠纷在线调解平台调解网络消费纠纷,是余杭在多元化纠纷解决机制上的又一探索。从2015年11月起,余杭区就在全国首创网络纠纷人民调解机制,依托市场监管局网监分局设立网络交易纠纷调解中心,开启了多元化化解之路。

充实调解力量 构建多元调解模式

余杭区网络交易纠纷调解中心里,一派忙碌的景象。带记者参观的人民调解员徐慧说,阿里巴巴迁入余杭后,根据属地管理规定,这里一下成了全国网络交易纠纷的集散中心,工作量大增。“接到投诉后,我们一般会通过电话、旺旺和在线调解平台进行调解。尤其是网上大型购物节活动前后,我们会提前研究电商平台的优惠活动规则,以便更有针对性地处理纠纷。”

万一碰到难以解决的呢?徐慧指着一块牌子说:“我们有智囊团。”记者看到,牌子上是一份专家组成员名单,既有法制办、物价、公安经侦等部门的工作人员,也有执业律师和行业协会、电商平台的工作人员。“调解中,双方的行为是否

违反了法律法规,店铺经营方式是否符合平台要求等,凡是有不清楚的都可以咨询他们。”

目前,调解中心有专职人民调解员20名,今年上半年调解纠纷20121件。结合传统的行政调解、协会调解,目前余杭已形成一支近百人的网络纠纷多元化调解队伍,开展起调解工作来更加高效便捷。

不管天南海北 问题分分钟解决

网上交易的商家和消费者来自全国各地,他们会服从调解吗?

“这个问题也曾经困扰我们,但自从今年3月‘网络交易纠纷在线调解平台’上线后,问题就彻底解决了。”调解员李桔告诉记者,平台跟阿里的后台是相通的,只需一个订单号,交易双方的交易日志、物流信息和维权记录等数据都能查到,还能直接跟商家和消费者沟通,“调解前通过阿里后台给商家和消费者留言,告知他们调解中心已经介入,这样对方就不会再质疑我们的身份了”。

李桔现场通过平台发起了一个三方视频调解。很快,分格画面中出现了人在湖北的消费者钟先生和电商平台上一家位于西北地区的家具店老板。钟先生去年在这家店买了张沙发,当时商家承诺终身保修,但1年后沙发扶手出现问题,商家却因为距离远维修成本高,拒不履行承诺,钟先生于是选择了投诉。

李桔查阅了交易记录等信息后,很

快有了解决思路。她建议商家联系湖北地区的经销商为钟先生上门维修,并支付相关费用,这样既解决了问题,又降低了成本。建议得到了双方认可,经过几分钟的具体协商,双方达成了一致意见。

该平台上线以来,网络消费纠纷调解成功率、执行率及调解时效均有大幅提高。

运用大数据 实现预测预警预防

“网络交易纠纷在线调解平台”还有一项功能——数据的原始积累。如今,每次调解后系统都会自动形成调解记录,积累起来后就形成大数据库。通过分析数据,平台可以直接给出一些相似案例的处理建议。

“数据累积到一定规模后,网络交易纠纷在线调解平台二期也将上线。”余杭区市场监管局网监分局相关负责人说,届时,依托大数据、云计算和人工智能等进行分析,哪个行业中商家和消费者产生的纠纷最多、哪些纠纷点在投诉中涉及最多、哪些法律法规商家违反最多都将一目了然,只要对实时数据进行监控,加大打击和整改力度,就能变被动应对为主动预防,从源头上化解矛盾。



“啃秋”迎立秋

今天是“立秋”。昨日,长兴县煤山镇新源村文化礼堂内,青年文化志愿者正和村里的留守儿童一起吃西瓜“啃秋”,以此表达“啃下酷暑、迎接凉爽”,体验中国传统民俗。

吴拯 张泽民 摄

先旁听庭审再约谈 力促“老赖”还钱

本报记者 王小云 实习生 尹思燃
通讯员 钟法 萧法

本报讯 面露难色、紧握双拳,不时望向被告席……6日,杭州市萧山区法院法庭里,旁听的5名被执行人神情紧张。站在被告席上的孙某,因拒不执行判决、裁定罪,被当庭判处有期徒刑6个月。

去年3月,孙某、张某因一起民间借贷纠纷案被告上法庭,后案件进入执行阶段。可孙某非但不履行还款义务,还指使张某在今年2月将打入自己银行账户内的12万元取走,用于偿还其他债务,没有先履行生效法律文书确定的义务,被移交公安机关立案侦查。

6日,杭州市中院联合萧山区法院举行失信集中约谈暨拒执庭审、新闻发布会。会上,萧山区法院介绍了近三年来该院打击拒不执行判决、裁定等犯罪行为的刑事审判及执行工作情况,并发

布典型案例。2015年6月至2018年6月,萧山区法院共向公安机关移送涉嫌构成拒不执行判决、裁定罪37件65人,以拒不执行判决、裁定罪判处刑罚的共19件22人,受理当事人提起刑事自诉案件1件。

发布会后,萧山区法院执行法官对5名被执行人进行了一对一约谈。

“这钱是我借的但不是我花的,我也很无奈,别人欠我的钱也还没还我。”包工头朱某说,这笔欠款实则为一笔三角债,是他向申请人借款之后又借给了自己的朋友,现在朋友没办法还上欠款,自己却“遭了殃”。

“款项的用途并不能影响债权债务的认定,现在白纸黑字证明借款人是你,你就必须承担起这个责任,后期你也可以通过法律途径向你的朋友追回这笔欠款。”法官茅佳峰说。可朱某说,自己还有1000多万元的工程款未收回,坚持要等收到第一笔100多万元的工程款后再

履行自己的还款义务。

“我们调查过了,你名下有3辆车,你的行为已属于有能力履行却拒不履行。今天的庭审你也看了,难道你也想被判刑吗?”茅佳峰再次“出击”。听了这话,朱某沉默了,低头想了一会,说:“我马上打电话问问老婆工程款什么时候打进来。”茅佳峰说,法院会继续跟进朱某的工程款进账情况,如果他一直不履行欠款,法院将执行他名下的车辆。如果不配合,将会进一步追究他的刑事责任。

当天,执行法官还约谈了另外4名被执行人。在听取了执行法官的教导和劝服后,被执行人均表示会积极与执行申请人协商解决还款事宜。



11129名申请人 获杭州积分落户资格

本报记者 陈洋根 通讯员 庞振煦

本报讯 2018年杭州市积分落户资格人员名单8月6日起公示,公示时间7个工作日(8月6日—8月14日)。8月15日起,经公示无异议的申请人可直接在杭州市公安局门户网站上自行下载打印《积分落户准入通知书》,办理落户手续。

公示期间,对公示内容有异议的,可向市流动人口办或公安机关提请核查(联系电话:87280478,87280293)。逾期提出异议的,不予受理。

根据规定,杭州积分落户每年只能申请一次。据统计,截止申报结束,本年度积分落户的有效申请人数为23848人,共有11129名申请人获得落户资格,占总申请人数的46.7%。

按照《杭州市居住证积分落户实施细则(试行)》相关规定,2018年3月1日,杭州市正式受理积分落户申请。根据市、区两级有关部门对申请人积分分值的初审结果,依据国家、浙江省人口政策和杭州市人口发展“十三五”规划,结合杭州市区人口发展现状和公共服务承载能力,按照“优先解决存量,有序引导增量”的原则,经市政府常务会议研究决定,2018年积分落户分值划定在130分(含)以上。

滨江检方请来“大咖” 说说知识产权的门道

本报记者 陈赛男 通讯员 邱林杉

本报讯 8月4日至5日,杭州市滨江区人民检察院联合滨江区社科联、滨江区互联网法律研究会、杭州市网络犯罪研究中心,邀请华东政法大学、上海高院、深圳市中院的4位知产界“大咖”,举办知识产权法律理论与实务系列讲座。

滨江区是国务院批准的首批国家级高新技术产业开发区之一,辖区企业在经营发展过程中,始终高度重视知识产权保护这一课题。针对企业发展需求,讲座邀请的4位“大咖”分别从著作权刑事保护若干问题、商标侵权判定与刑法保护、商业秘密的刑事司法保护、专利权的侵权判断等方面,对知识产权问题进行全面剖析。专家们深厚的理论功底、丰富的实践经验、生动的案例分析,为现场很多企业解了燃眉之急。

“汽车的流线型造型能不能获得著作权保护?”一家从事汽车制造的企业担忧道。华东政法大学王迁教授当场给出否定答案,强调著作权只保护艺术美感,不保护任何实用功能,如果该艺术美感不能与实用功能相分离,则不能受到著作权保护。

商业秘密保护一直是很多企业的“痛点”。“平时不注意保留证据,不会搜集证据,尤其是小型科技企业,缺乏自己的保护制度和措施。”深圳知识产权法庭副庭长祝建军建议,从事前预防和事后救济两方面加强商业秘密保护。

据了解,近年来,为打击知识产权刑事犯罪、帮助企业完善知识产权管理制度,滨江区检察院将司法实践与理论研究相结合。2017年3月,挂牌成立高新企业检察服务中心,直接受理企业知识维权诉求,帮助企业降低维权成本;2018年3月,积极倡议辖区企业联合成立滨江区互联网法律研究会,主动了解企业知识产权法律需求,服务滨江区互联网经济健康发展。