维权说法

WEIQUANSHUOFA

科技日报 SCIENCE AND TECHNOLOGY DAILY

责 编 王婷婷

并非一般意义上的“案子”新闻，而是想通过如实的报道，反映科技界的权益、责任和义务

■时 评

文·张楠之

把权力关进“笼子”才能遏制“钓鱼执法”

3月1日起，《武汉市城市综合管理条例》将正式施行，这是全国首部城市综合管理的地方性法规。条例明确规定，城管、公安等“大城管”相关执法部门不得欺骗、引诱当事人实施违法行为。对违反规定“钓鱼执法”的，将给予行政处分，构成犯罪的将追究刑事责任。

对违反规定进行“钓鱼执法”的，给予行政处分或者追究刑事责任，将这些以条例的形式明确下来，确实可以起到一定的警示作用，相信“钓鱼执法”行为也会在一定程序上得到遏制。但是，这样的处分或追究，是对结果的处罚，而不是源头的堵漏。

“钓鱼执法”行为之所以存在，一是因为相应的执法部门的权力没有被关在“笼子”里，或者至少是“笼子”关得不够严，使其有机会将其权力滥用；二是因为“钓鱼执法”背后有利益的驱动，或者是借此达到敛财增收的目的，或者是借此达到制造政绩的效果。而即使执法者有滥用权力的冲动，即使执法者有强烈的利益驱动，如果相应的执法程序不存在漏洞，“钓鱼执法”若想实现，也不是件容易的事。

也就是说，正是在滥用权力、利益驱动和程序漏洞的多重作用之下，“钓鱼执法”才得以滋生，并在某些地方、某些领域大行其道。那么，相应的，要想遏制、消除“钓鱼执法”，最有效的办法就是从源头上入手，将权力关进制度的笼子，消除执法者借权力敛财的冲动，堵住一切可能滋生权力滥用的程序漏洞，而不是仅仅加强对违法违规结果的处罚。否则，只要有合适的机会，心怀不轨者总会在侥幸心理的驱使下铤而走险。

整治“钓鱼执法”也是一项系统工程，其所涉及的问题，绝非查缺补漏那么简单。比如，“钓鱼执法”属于非法取证行为，那么，非法取得的证据能否作为判定执法对象是否违规违法的依据呢？按照现代法律理念，答案当然是否定的。但现实是，很多通过非法途径获得的证据仍然被当作了证据，这也是为什么一些遭遇“钓鱼执法”的人选择忍气吞声的原因所在。

一些“钓鱼执法”中的被执法者，其行为本身可能就游走在合法和非法的边缘地带，甚至本身就是违法的，如果非法获得的证据可以作为证据，他们在遭遇“钓鱼执法”时为了避免遭受更大的损失，就会本能地选择沉默，以求自保。如此一来，很多“钓鱼执法”行为就很难被曝光，一些执法部门的“钓鱼执法”冲动也就很难被遏制。

“钓鱼执法”暴露出的法律、程序短板绝不止于“钓鱼”本身，所以，加强对权力运行的约束、在程序上查缺补漏固然重要，更新法律理念，注重结果正义的同时更注重程序正义同样重要。

网购投诉20454件，占销售服务投诉量52.4%

网购成投诉“重灾区” 消费者如何维权

■将新闻进行到底

文·本报记者 林莉君

随着网购、团购交易的不断增长，与之相关的网络交易投诉也不断增多。2月19日，中国消费者协会发布了2012年全国消协组织受理投诉情况分析报告。数据显示，全国消协组织受理销售服务投诉39005件，其中，网络购物投诉20454件，占销售服务投诉量的52.4%。

网络团购陷阱多实惠少

中消协指出，网购，尤其是网络团购，陷阱多实惠少。不少经营性团购网站，由于对入住网站的商家或个人的资质审查不严、管理措施乏力、事后补救欠妥，一些诚信缺失的经营者利用网络购物互不照面的优势，以及消费者维权嫌麻烦的心理，向消费者提供质价严重不符的产品和服务。

在这份分析报告中，中消协还给出了这样的例子——消费者李女士于2012年6月在某团购网站购买了“brother组合美容美发工作室”两张团购券。在该工作室消费期间，经发型师极力推荐，充值办理了300元的会员卡。2012年10月11日，消费者收到网站短信通知称，该工作室因经营调整暂停服务，网站将对未消费的团购券予以退款。消费者多方查找联系工作室及发型师，发现工作室人去楼空，发型师无法联系到。后经消费者协会调查，该团购网站在审查该工作室资质时，该工作室并没有向网站提供营业执照和卫生许可证。

不能因为受损金额小就放弃消费维权

长安律师事务所韩强律师在接受记者采访时表示，网络购物作为一种新兴的消费方式，由于快捷、方便、省钱、送货上门等优势受到很多网民的喜爱。但由于网购平台上的商家鱼龙混杂，时常有侵犯消费者权益的事情发生，霸王条款、以次充好、虚假宣传、快递物流不给力成为消费者起诉的主要原因。

韩强告诉记者，传统商业模式下，工商局、消协等部门对商家有威慑力，但在虚拟的网络世界中，采购交易产生时，经营主体存在身份不明的特点，工商局、消协等部门威慑力也相对减小。因此网购平台商有自律和监管的义务，提高商家准入门槛和相关资质，进一步维护消费者的效益。

在日常工作中，韩强接触到的网购维权诉讼比例不高。他分析说，网购以低成本、跨地域的小额交易居多，如果提起诉讼，维权成本太高，消费者难以承受，而且法院与工商部门也没有过多精力逐一处理。他提醒消费者，网购时要注意一些细节问题，应当向网络销售商索要发票，并注意保存与他的聊天记录、电子凭证、快递取货单据等证据。当权益受到损害时不要因为受损金额小就放弃消费维权，维权时可以通过购物网站设立的第三方消费维权机构申请消费维权，如果不能及时解决的，可以通过12315服务电话进行投诉，只有消费者积极勇于维权，才能让监管部门更加及时快捷发现市场中存在的不良经营行为，从而及时介入监管，确保更多消费者的利益不受侵害。

网购维权最根本的还是健全法律法规

针对网购维权难，韩强建议最根本的还是健全法律法规。首先要运用现有法律法规如《消费者权益保护法》《合同法》等加强监管。网购交易中，买家卖家具有合同双方关系，交易过程是一个合同要约、承诺的履约过程。他建议有关部门制订具体政策或司法解释，规定网络平台提供商有义务对交易过程电子数据加以保全和管理，以此作为间接证据，并规定其仅适用于网上购物争议纠纷处理的依据。

其次是加强电信部门的管理职能。网上购物的基础是网络，而网络的基础则在于空间的大小和速度的快慢。建议电信部门加强与涉及网上购物投诉处理部门和组织的信息互通，对于严重侵害消费者合法权益的行为采取技术措施，限制其网站(平台)运行，迫使不负责任的网络平台商不得不建立解决投诉机制，加强对卖家的管理，更好地保障消费者的合法权益。

韩强告诉记者，为了规范整个网购行业，促进网购平台规则的修改，商务部正在制定《网络零售管理条例》，届时将对整个行业起到规范作用。

网购快速发展，春节后江苏南通一快递公司员工忙碌分发、运送快件。

——— 相关链接 ———

苏浙沪三地“抱团”监管网络商品交易

长三角地区是我国市场经济最发达、网络经济最活跃的区域之一。仅苏州就有参与B2B电子商务交易的企业4万余家；设立B2C商城的企业2万余家；在第三方平台开设C2C店铺7.5万家。为了推动网络经济的健康发展，2012年12月6日，江苏省、浙江省及上海市三地工商部门在苏共同签署了《苏浙沪工商行政管理系统网络商品交易及有关服务行为监管协作机制》(以下简称《协作机制》)，这预示着苏浙沪三方将通过“抱团”的方式，对当下急速发展的网络商品交易予以联动监管。由于该《协作机制》会由三方共同建立包括“消费者权益保护机制”在内的8项工作机制，所以今后消费者一旦遇上与网购有关的纠纷，其可维权范围也会扩大至整个长三角地区。

苏浙沪三方签署的《协作机制》主要从组织保障、市场准入、市场监管、消费者权益保护4方面着手，共同建立起日常协调机制、信息交流机制、数据定期交换机制、市场准入机制、信用体系建设机制、违法案件协查机制、电子格式合同示范文本共享机制、消费者权益保护机制8项工作机制。它要求苏浙沪三方中有任何一方在查办网络违法案件过程中，因网络经营主体跨地域经营等情况需要对方协助时，另一方都将积极协助进行相关协查、协办和移送工作，逐步解决网络交易的广域性与行政管辖地域性之间的矛盾。

值得一提的是，今后苏浙沪三地工商部门还会共同探索建设网络经营主体信用监管体系，形成相对完整的网络经营主体信用档案，并充分发挥各地工商部门对网络交易行为和合同履行行为的监管职责，逐步统一“网店经营者准入协议”“消费者权益保护协议”等合同示范文本，提供给苏浙沪三省(市)的网络交易平台共享使用，从源头上减少网络交易违法行为和交易纠纷的发生。

——— 延伸阅读 ———

在中国消费者协会发布的2012年全国消协组织受理投诉情况分析报告中，提到服务类投诉比重由2011年同期的33.2%上升到34.0%。其中，投诉量居前的除媒体购物，还有移动电话服务、网络接入服务等。

家电售后服务投诉：苹果等公司的霸王条款受到高度关注

分析结果显示，2012年，全国消协组织受理涉及家电售后服务问题的投诉23436件，占家电投诉总量的18.6%，仅次于对质量问题的投诉。

中消协表示，近年来，各级消协组织针对部分家电行业售后服务中存在的不平等格式合同条款进行了调查点评，引起社会高度关注，特别是2012年点评苹果公司服务条款的活动更是得到消费者的强烈认同。据不完全统计，全国消协组织2012年受理苹果公司产品投诉2170件，其中涉及售后服务的投诉占25.6%，高出家电全行业平均水平7个百分点。如，在校大学生王某的父亲从香港给她买了一部Iphone4手机。不到一个月时间内，手机屏幕显示出现时有时无的情况。当她拿给苹果授权维修点服务人员时，服务人员告知如果事先没有电话或网上预约不能提供服务。第二次因学校有课，她比预约时间晚到了半个小时，服务人员告知过时不候。第三次她按点到了，可服务人员称，由于她的手机不是在中国内地购买，不享受内地的保修服务。

网络接入服务投诉占互联网投诉79.4%

全国消协组织受理互联网服务投诉21037件，其中，网络接入服务投诉16708件，占互联网投诉的79.4%。报告指出，消费者反映问题主要有：出现使用故障服务慢、宽带网络接入网速低、无线网络连接常掉线。广东消费者李先生于2012年4月1日在网上营业厅成功办理将2M提升到4M的包年宽带网络接入服务。直到5月初，网络运营商才正式为消费者升级到4M，但网络连接频繁出现故障，经技术人员多次调试仍无法解除。6月11日，网络运营商同意消费者退款，但要扣除5、6月份的宽带包月费用。

银行卡服务投诉占金融服务投诉六成

全国消协组织受理金融服务投诉1905件，其中银行卡服务占六成。在信用卡服务投诉中，超过三成投诉涉及售后服务问题。消费者反映银行服务的主要问题有：一是一些消费者初次办理信用卡后，未经消费者确认，银行擅自为消费者开卡收年费；二是一些消费者信用卡到期后，银行未经消费者同意就寄送新卡并开卡收年费；三是少数银行未经消费者同意，擅自从账户中扣取包年短息通知费；四是少数消费者发现其银行账户余额出现随意增减情况后，被告知是银行的正常冲账行为。中消协表示，银行业在规范服务、强化管理、确保消费者资金安全等方面，还有很多工作要做。

■图 说

元宵节即将来临，各种元宵、汤圆又成了热销产品。2013年2月18日，北京海淀工商分局执法人员对辖区部分超市的元宵、汤圆进行检查，并现场对硼砂、二氧化硫等违禁添加物进行快速检测。

供应上海浦东多家学校的上海欧霞服装厂生产的一款校服被检出染料含致癌物芳香胺，对人有致癌性。2月17日，记者第一时间赶赴欧霞服装厂后发现，该厂目前已经停工，而厂家负责人自称只生产了50件含有致癌物质的校服且“只用作样品”；但记者也注意到，来自质监部门的信息显示，该服装厂从2011年至今已经连续四次抽检不合格。

2月19日，湖北省武汉市，春运旅客流量骤增，学生、旅游、探亲流叠加，针对这一情况，武汉铁路警方进一步加大安检查危力度，坚决将危险品堵在站外车下，确保列车运行及旅客生命财产的绝对安全。

2月19日上午，怀孕9个月的张玉霞在甘肃的家中接受了北京一中院法官20分钟的提讯。这是新刑诉法实施后，北京市中级法院首度通过视频提讯外地被告人。而在此前，遇到被告人行动不便的情况，法官不得不出差办案，来回要花费数天时间。

（本版供图CFP）

太原铁路公安“猎鹰-2013”战役打击倒票行为

本报讯 为确保2013年铁路春运安全，严厉打击倒卖车票违法犯罪活动，太原铁路公安局在全局范围内集中开展为期60天的打击倒票“猎鹰-2013”战役，并取得了阶段性成果。截至目前，共破获倒票案件54起，捣毁倒票窝点42个，涉案车票3437张，票额251867.50元，破获 制贩假证假票案件41起，极大维护了广大旅客群众的合法权益。

据介绍，太原铁路公安局为全力落实铁道部提出的“确保安全、突出重点、平稳有序、便民利民”春运目标。他们主动研究新情况、探索新模式，保持“重拳出击、寻迹追踪、打点掏窝”的严防严打态势；坚持“一清二控三打”举措，对站区、站前周边地区及退票窗口、自动售票机等重点部位，采取公秘结合、交叉打击等方法，将倒票违法人员清理出车站及站周结合部。突出抓好四卡举措：一是卡控团体票；二是卡控合同票；三是卡控代售点；四是卡控出票口。要在每天“放票”的第一时间，组织警力对排队靠前、反复排队人员进行清理盘查。继续深化“三黑”管控措施。通过建立“黑号码”“黑名单”“黑账户”，严密卡控售票源头，截断票贩子倒票渠道，刑警支队要督促派出所及时将倒票违法犯罪人员信息录入部局违法人员信息库，规范管理。

同时，他们全力抓好“五打”措施落实，即：严打站区及站周倒票活动、严打网络倒票行为、严打电话订票倒票行为、严打制贩假证违法活动、严打游击式倒票活动。针对多数票贩活动已远离车站，并向远郊区县、公交车站、网吧超市转移的特点，坚持“寻迹追踪、打点掏窝、一查到底”，开展追踪打击。治安、法制部门要针对今年新启用的行政法律文书和新的办理行政案件程序规定，提前着手，规范打击倒票案件所需文书、证据等相关材料，做到有法可依、依法办案。努力实现“站区站周杜绝倒票，网络倒票有效遏制；票贩活动受到重创，倒票案件明显减少；负面炒作有效杜绝，旅客群众认可满意”工作目标。 （霍小阳）

临汾铁路公安春节期间安全运送旅客17万人次

本报讯 2月8日至15日，春节放假期间，临汾铁路公安处严密组织，立足岗位，紧抓安检查危、防火防爆、内部稳控、打击倒票、线路防控、站序维护等重点工作，确保节日期间安全运送旅客近17万人次，确保了管内政治、治安稳定。节日期间，全处共查获网上逃犯6名，查破治安案件25起，查破倒票案件2起、打掉黑窝点2个，涉及车票111张；查获各类危险品1081起。

节日期间，临汾铁路公安处进一步延伸以打击倒票、查缉逃犯、流窜犯罪为目标的“猎鹰”“铁鹰”专项行动，始终坚持标准不降、力度不减的打击势头。以客票调查为平台，以后台涉票信息为依托，治安部门、各派出所组织“客票调查小分队”坚持每日在较大客运站开展客票调查与“猎鹰小分队”协同开展工作；组织警力通过加强对周边乡镇张贴代购火车票小广告的调查，顺藤摸瓜、仔细甄别严查加价代买代购火车票的违法行为。积极组织客运民警、列车乘警加强站车查缉力度，严查细审，节日期间取得较好战绩。2月15日，民警在临汾车站候车室查获涉嫌故意毁坏财物案的网上逃犯李某。2月16日11时10分，民警梁喜在平遥车站售票厅查获涉嫌寻衅滋事被平遥县公安局上网通缉的网上逃犯赵某。2月13日，灵石派出所对某通讯部进行检查时，将涉嫌倒票的违法嫌疑人任某查获。经审查，该店在无任何代售代办火车票资质的情况下，通过“12306”网站为他人代购了110张火车票，并收取好处费，根据相关规定，公安机关制止其加价为他人代购火车票的行为，交当地工商部门处理，打掉了1个倒票黑窝点。

安检查危方面，临汾铁路公安处对节日期间探亲流较大的临汾、运城等重点车站安排专人盯控包保和巡回暗访检查。线路管控方面，针对节日期间探亲访友，紧邻线路的村民横越线路、沿线行走问题增多的实际，督促派出所充分发动线路各种巡防力量，加强线路的巡守。站序维护方面，通过公密结合、特警携犬巡护、夜间闪烁警灯等方式加强对站区招揽等惯性治安问题的清理检查。 （晓杨）

侯马北车站实现春节“零发案”目标

本报讯 侯马北车站派出所节日期间，根据辖区内部单位多站场运输货物多等自身特点，为了保障内部单位及运输物资的绝对安全，他们提早动手，节前逐个单位进行了认真检查和指导，督导内部单位成立节日巡逻队5个，与单位签订门卫值守协议28份，培训门卫巡逻人员56人，有效的加强了各单位节日期间的治安保卫工作。

与此同时，该所自身还抽调8名警力，昼夜轮班不间断对内部单位和站场进行检查巡逻。及时剔除不安全隐患15件，清理闲杂人员27名，有力确保了节日期间辖区内部各单位和运输物资的绝对安全。实现了节日期间“零发案”的目标，受到了各单位的好评和领导的表扬。 （姜晨怡 赵亚楼）

“五道防线”实现春运危险品“零漏查”

本报讯 春运以来，山西临汾铁路公安处加大了安检查危工作的力度，采取精细化查危，全面堵截危险品进站上车，截至目前，管内54个车站，实现了危险品检查“零漏查”目标。

据悉，春运工作中，临汾铁路公安处要求安检支队严格督导，深入检查，要求基层各客运岗位，严格落实查危防爆“五道防线”，对乘车旅客所携物品进行100%检查，同时，管内各大客运站的巡逻车警灯夜间持续闪烁，增派特警、搜爆犬24小时对广场区域巡逻巡视，提高了现场监控、处置效率，加大了查危震慑力。 （晓阳 吕鹏）