玉环法院建立多部门协同机制

# "最多跑一次",让148名 消费者快速成功维权



#### 本报通讯员刘竹柯君 本报记者颜敏丹

受疫情影响,儿童乐园倒闭了,几个月来,充值会员建立数个微信群,奔波于消费者协会、市场监督管理局、法院等多部门之间,没有得到满意的结果。

面对百余名消费者的诉求,玉环市人民法院尝试采用普通共同诉讼的方式,先受理一案,再发布公告邀请其他债权人加入诉讼,一揽子解决矛盾纠纷。最终,148名消费者在1个月内共拿回了13.2万元。

以这个案件为契机,玉环市人民法院进一步尝试建立多部门协同机制,为消费者维权跨部门"最多跑一次"扫清了障碍。

#### 店铺倒闭,消费者维权陷困境

"你看到那条微信推文了没,赶紧去法院……"去年10月1日,小江看到了玉环市人民法院发布的《如果你也在吾悦的泡泡米充值过,请速来申报债权》一文,立马打电话给小蔡。两人原先不认识,因维权成了"战友"。

去年初,小江在玉环吾悦广场的"泡泡米" 儿童乐园充了998元的年卡。去年5月,小江带孩子到"泡泡米"儿童乐园玩,发现关门。他一开始以为只是暂停营业。而实际情况是,受疫情影响以及房租因素,"泡泡米"在4月初恢复经营1个多月就停止营业,并于5月12日办理了注销登记。

"泡泡米"没了,留下几百名曾经充值过的 消费者面面相觑。而经营者陈某表示,"我们考 虑过消费者的,还发了短信安排他们到吾悦广 场的另一家儿童娱乐场所消费,但有人拒绝。"

小江便是选择拒绝的消费者之一,因对退

款事宜协商不下,一群人便投诉至玉环市市场 监督管理局,但陈某以各种理由推脱。

后来,法院受理了第一个与"泡泡米"维权案件相关的案件。经诉前调解,陈某退还了原告充值的998元。

去年8月初,小江等109人将诉状送至法院。诉前,调解人员再次同陈某联系。电话沟通中,陈某认为自己只是合伙人之一,退款要和其他合伙人协商后再决定,而原告等人的债权余额需要时间去核对。

此后,陈某的态度变了,调解陷入了僵局。

#### 共同诉讼,法院提供一条龙服务

一方是诉求迟迟得不到满足的百余名消费者,另一方是有心无力的经营者,这批案件将何去何从?

此时,该院立案庭庭长陈巧峰想到了一个 法子:对于诉讼标的是同一种类,且存在起诉时 原告人数尚不确定的情形,可以对该类案件适用 普通共同诉讼程序。此举不仅方便了当事人诉讼, 而且还能一揽子解决矛盾纠纷,实现诉原治理。

去年9月23日,玉环市人民法院按普通共同诉讼程序,受理了小江诉陈某服务合同纠纷一案,同时在报纸、电视台、微信公众号等平台广泛发布债权申报公告,通知相同案情的权利人在10月28日前到法院登记债权。

文章开头提到的微信推文,便是这个公告。 该推文在2天内阅读量近万,立案庭咨询电话 络绎不绝。

普通共同诉讼要求确定2-5人的诉讼代表人,但涉及实体权利的变更仍需要权利人自行作出意思表示。为让当事人花最少的时间,获得程序权利与实体权利最全的保障,法院创新采取"诉讼代表人"加"微信表决"的模式。

债权人来齐了,多次沟通之后,陈某表示了调解的初步意向。法院趁热打铁,组织本案的诉讼代表人及数名债权人代表与陈某进行了一次面对面的协商。陈某提出可将充值卡分为3种情况进行赔付:经登记的、未办理激活的卡可全额退款;办理激活使用后的卡按照剩余使用时间按比例退款,同时由原告承担疫情期间的部分损失;对登记消费卡已过期的应不予退款。

"第一、第三我们同意,但疫情期间的损失 为何让我们来承担?"原告方提出异议。而后陈 某表示,"疫情期间的损失全部由我来承担,但 疫情后关停前1个多月你们没来玩的损失,不能算到我头上……"

最终,双方初步达成意向,由陈某对148人申报的债权进一步核实后,工作人员组织各原告在微信群中逐一表决。

# 以点带面,助力跨部门"最多跑一次"

"各位债权人,因'泡泡米'经营者积极配合,现已统计出退款名单,请大家核实确认退款金额……"去年11月17日,双方在微信群中对退款金额达成一致。

两天后,陈某按约向法院缴付148人共 13.2万元的退赔款。

消费者集体维权往往涉及多个部门,玉环市人民法院以该案为契机,积极探索跨部门"最多跑一次"改革。该院向当地改革办提议,组织公安、商务局等5家单位召开座谈会,形成《关于为充值卡消费用户维权实现跨部门间"最多跑一次"协同机制》,从适用范围、证据审查及固定、案件受理等九大方面,为各部门受理类似案件指明了方向。

协调机制中明确,市场监管部门接到消费者投诉后,若同一商家投诉人员在30人以上或金额超过5万元,需及时与商务局、公安局、法院对接。商家发行充值卡的行为可能涉嫌犯罪的,应由公安局予以立案侦查;尚不构成犯罪而又调解不成的,应及时引导当事人向法院提起民事诉讼。

"诉讼讲的就是证据,但消费者在前期投诉过程中往往比较随意,相关部门也不知道法院对证据的要求。这就导致消费者重复自己的诉求,无故增加了负担。"陈巧峰说。

为此,该法院创新提出对当事人投诉实行"首问"制。相关部门在接到当事人投诉、调解过程中,应告知当事人提供相应证据,如身份证明、办理充值卡的支付证明等,做好登记和证据固定。当案件进入诉讼程序后,相关部门所登记的当事人材料统一移送,作为案件的起诉材料,不再需要当事人重复登记提供。

"类似'泡泡米'案件其实在台州多地均有发生,我们选择当这个'出头鸟'尝试解决,成效明显。我们将按照协同机制的要求,加强与相关部门的配合,将'最多跑一次'落到实处。"玉环市人民法院院长翁青说。

## 市首届青少年 空手道公开赛鸣金



本报讯(记者陈伟华文/摄)上月 26-27日,2020年台州市首届青少年 空手道公开赛在市少年体校举行, 260多名运动员、教练员和裁判员参加赛事。

在比赛现场,小运动健将们你来 我往,踢打摔拿,见招拆招。在他们的 小小身躯里,不时爆发出惊人的力量。他们精彩的对抗,赢得观众的喝 彩声和掌声。经过激烈角逐,天台县 代表队获得金牌总数第一。

比赛期间,浙江省空手道协会会 长、省空手道队总教练洪军武以及省 队运动员,与现场观众进行了热烈互 动。他们一边给参赛人员展示空手道的 基本技术,一边讲解空手道的历史文 化、发展现状、未来展望等方面的知识。

据了解,此次赛事由台州市体育事业发展中心主办,选手来自全市各地,年龄最小的6岁,最大的18岁。比

赛分甲、乙、丙、丁、戊5个组别进行,总计产生金牌56枚。为迎接这场比赛,平日里,参赛选手利用课后和晚托班时间训练,尽量做到文化课和体育训练两不误。

"空手道是一项需要高智商、高控制力的竞技项目,也是体育艺术和科学的融合。它注重心技合一、注重内心的修为,特别是对促进青少年身心健康,有着非常重要的意义。而且它还为我市'体教融合'的推进,起到积极的作用。我们还将大力推广空手道,让更多的人认识它。"洪军武说。

洪军武是此次比赛的仲裁,他一路见证了空手道项目在台州的发展。目前,我市已有15所中小学校,开展了"空手道"运动项目。其中最有代表性的,是天台文武职业技术学校、椒江区实验小学、路桥区第三中学、温岭市泽国镇第三中学、仙居县第七小学。

## 路桥法院诉源治理提档升级

本报讯(通讯员陈 丰 张熙远)路 桥区人民法院多维度发力,推动诉源治 理提档升级。截至去年10月,该院民商 事收案5161件,同比下降34.11%,诉 前化解和民事可调撤率、一审民商事 案件收案数降幅、司法确认率均居全 市前列。

可則列。 该院聚焦类型纠纷,推动成立金融 纠纷人民调解委员会,诉前调解金融纠 纷253起,金融纠纷案件收案同比下降 30%以上。联合多部门共建一站式纠纷 多元化解平台,多元联动处置欠薪等纠 纷,因地制宜增强诉源治理精度。探索 小微调解,以金清法庭为试验田,探索 延伸"老娘舅"调解室的职能,发挥其品牌效应,协助典型村居建设特色调解室,依托辖区政法办、派出所、司法所、交警队和工商所的联合调解工作平台,多方借力拓展诉源治理宽度,成功分流案件500余件,累计调解金额近亿元。

同时,该院将巡回智慧法庭下沉到基层,创新员额法官周五驻庭指导调解制度,使法官的专业知识与基层调解人员或乡贤的个人威望形成合力,实现法院工作向基层社会治理的主动延伸,通过加强专业指导挖掘诉源治理深度,成功化解矛盾纠纷258件,司法确认181件,案件自动履行率超90%。

# 哪里有矛盾,哪里就有巾帼人大代表

### ——记温岭市大溪镇"芋溪和"巾帼代表调解室

本报通讯员杨 鹏

"阿婆,您别担心,都跟您儿子一家子说好了,地方会尽快腾出来,您很快就可以人住。"近日,温岭市大溪镇"芋溪和"巾帼代表调解室的

调解团队,来到林阿婆家回访。 林阿婆改嫁后又丧偶,想在晚年回到亲生 儿子身边一起生活。然而,由于儿子家境并不宽 裕,再加上多年来的误会和矛盾,让林阿婆叶落 归根的愿望迟迟不能实现。好在经过"芋溪和" 巾帼代表调解室的调解,其子同意母亲入住,让 林阿婆安享晚年。

#### 台州首个

"芋溪和"巾帼代表调解室的前身,是一个家事调解室,由法庭提供法律指导,主要调解婚姻纠纷、邻里矛盾、个人烦事等。3年来,调解室参与调解纠纷案件325起,成功化解303起,化解成功率达93.2%。

"现在来调解的人越来越多,在应对一些复杂案件时,家事调解室原先的力量显得越发单薄。"作为"芋溪和"家事调解室的专职调解员,杨菊素一面为家事调解室受到群众的认可感到开心,另一面又担心力量配备不足而影响调解工作。

作为镇人大代表,杨菊素把家事调解室的困境跟大溪镇人大作了汇报。大溪镇人大在征求各人大代表联络站和法庭的意见后,决定成立台州首个巾帼人大代表调解室——大溪镇"芋溪和"巾帼代表调解室,在对接家事调解室的基础上,同样接收法庭、派出所、妇联等部门

的委托调解及群众提出的调解申请。同时法庭聘请了调解室的部分人大代表为法庭第一批特邀巾帼调解员,进一步加强相互联动效应。

新的巾帼代表调解室不再是"单打独斗", 而是扩充至16名巾帼人大代表调解员,其中有 11名温岭市人大代表。此外,调解室还与5个代 表联络站联通,以更有利于矛盾的化解和难题 的破解。

#### "一网打尽"

"有了人大力量的支撑,不但人员力量加强了,调解矛盾的方式也更加多样。现在我们不单单在调解室进行调解,而是根据不同的情况,采取当场调解、上门调解和转移调解等多种方式。"杨菊素谈起了调解工作的变化。

杨菊素举了一个例子。有一户人家,老人的 儿子不幸过世,儿媳改嫁,老人一直抚养着孙 子。但是儿媳突然回来,希望带走孙子。按照法 理,儿媳很可能取得孩子的抚养权,但是按照情 理,毕竟老人抚养孙子多年,又没有从儿媳那里 领取抚养费,如果失去抚养孙子的机会,对老人 来说无疑是一次重大打击。杨菊素与巾帼代表 调解室发起人之一、温岭市人大代表邬蔚林商 议,决定发动巾帼代表的力量进行调解。

为更好地化解纠纷,巾帼代表调解员又找到了矛盾发生地的潘郎代表联络站的人大代表一起,共同为这家子排忧解难。在镇人大的约请和监督以及大溪法庭工作人员的合力支持下,矛盾得以成功化解,相关部门在政策范围内为老人提供了一定的帮助。

像这样的案例数不胜数,一些矛盾纠纷单单依靠家事调解室的力量是解决不了的,而有了人大代表的力量,可以为不同的问题找准切人口,比如可以约请相关部门,提供政策法规讲解、帮扶等服务,更好地化解矛盾。

#### 室、站、庭联合

"在南城管理区的村,有一户人家因为财产 分割问题产生分歧,导致三代人闹起了矛盾,其 中夹杂着很多陈年旧账,我们必须从源头上人 手,因此希望联络站可以和我们一起摸清这户 人家的底细,多方位推动调解工作。"

近日,"芋溪和"巾帼代表调解室和南城人 大代表联络站召开工作对接会,邬蔚林向联络 站寻求帮助,并就有关法律问题向调解室"法律 顾问"大溪法庭的法官进行了咨询。

"好的,这户人家所在村就有我们联络站的人大代表,后期联络站将和调解室一起,帮助他们理清旧账,化解矛盾。"联络站负责人赵守德当场表态。

像这样"室""站""庭"联合化解矛盾的场景,在"芋溪和"巾帼代表调解室成立以来,不时会出现。调解室和全镇5个人大代表联络站、法庭通力合作,通过工作对接会、实地走访、约请部门等方式,形成强大合力,为各类矛盾化解增添了底气。

"'芋溪和'巾帼代表调解室是人大工作落地基层的又一次尝试。"大溪镇人大主席林泽米表示,大溪镇人大将继续做强做大调解室,进一步提升基层社会治理能力。

## 横街镇:"污泥地"变身小公园

本报讯(通讯员陈伟民陶文斌) "以前这里都是污泥,环境脏差,我们过往时都要小心提防,现在好了,种了草皮,铺了绿道,栽上绿化树,环境变美了!"路过的市民开心地说道。上月25日,笔者在路桥区横街镇路桥宏伟学校东面地段看到,以前的"污泥地"现在变为了小公园。

在路桥宏伟学校的东面施工工地上,有人将淤泥倾倒在此,倾倒面积达100平方米左右,淤泥散发出臭味,下雨后污水横流,影响了市民正常的生活和

出行

得知该情况后,路桥区交通运输局立即派出工作人员前往查看,并迅速对淤泥地进行了平整。另外,工作人员还进行黄泥铺设、种植小乔木及灌木,铺装绿地草坪,增设景观工程,让曾经泥泞难行、污水横流的"污泥地",变成了绿意盎然、景致怡人的小公园。"这个公园虽小,但学生上学、放学经过这里,可以休闲读书,市民到这里可以散散步、聊聊天。"一位路过的市民高兴地说。



## 交通事故致乘客伤残 出租车无责是否需要赔偿

本报通讯员杜 鹃 李 晴

因为一场交通事故,导致出租车上的乘客潘某双眼视力几乎丧失。事后,潘某起诉该出租车所属的出租车公司,要求赔偿其各项经济损失合计145万余

元。椒江区人民法院受理此案。 2018年12月14日凌晨,潘某与朋友李某、杨某一起乘坐某出租车公司的出租车时,该出租车与陈某酒后驾驶的小轿车发生碰撞,造成潘某重伤,李某及杨某轻微伤。经鉴定,潘某双眼球破裂,遗留右眼视力无光感、左眼视力光感(光感指仅能感知光亮而不能辨认出眼前1米处手指的晃动)的后遗症,构成三级伤残。

2019年2月,交警部门认定陈某饮酒后驾驶机动车掉头时妨碍其他车辆通行,其过错行为是导致事故发生的直接原因,应承担事故的全部责任;出租车驾驶员毕某和乘客潘某、李某、杨某没有导致事故发生的过错;潘某乘坐行驶中的机动车未按规定使用安全带,其过错行为导致自身受伤后果的加重,是造成自身受伤的次要原因。

原告潘某认为,其乘坐承运人车辆时双方即形成了旅客运输合同关系,承运人在确保将旅客送达目的地的同时,还应保证其在旅途中的人身安全。被告某出租车公司是运输合同的责任人,理应对交通事故给原告造成的经济损失

承担违约赔偿责任。

被告某出租车公司辩称,公司已经 将涉案出租车租赁给案外人毕某,不应 承担赔偿责任。且即使被告应承担责 任,考虑到原告不系安全带自身存在过 错,也应减轻其赔偿责任。

指,也应城驻其府层页层。 法院经审理认为,被告主张其已将 车辆出租给案外人毕某,但该车辆在营 运过程中,无论是车辆的外观还是营运 资质的办理,仍以被告名义,故被告是 否将车辆出租给毕某,不影响原、被告

之间运输合同的成立。 根据《中华人民共和国合同法》第 三百零二条第一款规定:承运人应当对 运输过程中旅客的伤亡承担损害赔偿 责任,但伤亡是旅客自身健康原因造成 的,或者承运人证明伤亡是旅客故意、 重大过失造成的除外。

本案造成原告受伤的主因是两车相撞的交通事故,潘某未系安全带不属于上述法律规定的除外情形,故不能因出租车驾驶员对事故无责任,而免除被告的损害赔偿责任。潘某乘坐出租车时未系安全带,对自己的损害结果的发生也有过错,应承担一定的责任,该部分责任酌定为10%,被告应承担原告损失的90%

去年9月,法院最终判决被告某出租车公司赔偿原告潘某各项损失共计129万余元。

## 玉环企业 团拜谢员工

上月31日晚,玉环环字光学仪器股份有限公司里灯火辉煌,公司为感谢600多名员工一年来的辛勤劳动,特意举办迎新年团拜会活动。

活动中,员工们载歌载舞, 庆祝祖国繁荣昌盛国泰民安,人 民安居乐业,公司蒸蒸日上。尔 后,公司表彰了30多名优秀员工 和优秀班组长,还准备了华为 p40手机、爱玛国标电动车、海尔 洗衣机、电火炉、行李箱、牛车吉 祥物等110份礼物,通过抽奖赠 送给员工。

本报通讯员吴达夫摄

