

走出解决网络消费纠纷新路径  
——沧县持续优化枣类食品网络营商环境

《河北法学》编辑部扎实开展  
主题教育强化阵地建设

□ 河北法制报记者 陈兆扬  
通讯员 赵明明

沧县崔尔庄,是全国最大的枣类交易市场,枣类食品网络交易十分活跃。但是,随着现代经营方式的不断发展,因网络消费引发的纠纷呈增长趋势,加之消费者恶意维权问题时有发生,对当地市场营商环境造成了不利影响。为破解这一难题,自2021年开始,沧县坚持和发展新时代“枫桥经验”,从网络经营者、基层执法者、平台提供者和过度维权者四类主体入手,大力强化严管措施,依法规范执法行为,走出了一条解决网络消费纠纷的新路径。

**源头把关 夯实防线**

编印“一手册”,组建“一个会”,管好“一班人”,协商“一站达”,这是沧县在解决网络消费纠纷过程中运用的具体措施。围绕“四个一”建设,沧县下大力、用实劲,不断夯实防范矛盾纠纷第一道防线。

针对网络销售中商品标签标识不符合规定、虚假广告宣传、标准计量不规范等群众反映较为突出的问题,沧县结合工作实际,组织专家编印了《电商培训手册》,并配合开展网络经营者专题培训和主题宣传等活动,严格规范电商从业人员的网络经营行为。同时,建立电商协会,开展行业研讨

和座谈交流,由协会委派专业精通、经验丰富的调解力量参与纠纷调解,通过行业性、专业性调解力量的介入,避免因过度维权给企业造成经济损失,有效维护网络经营者合法权益。

在此基础上,沧县紧盯群众反映较为集中的矛盾问题,定期开展研判分析,对初级农产品、干果蜜饯制品等网络投诉量较大的企业,及时约谈相关责任人,引导其规范自身经营行为。2023年以来,该县先后举办专题培训5期,培训电商600余家次,行政约谈企业72家,全县网络营商环境不断向好。

为更好地保护消费者合法权益,沧县坚持自治理念,压实经营者的消费维权主体责任,引入12315在线消费纠纷解决(ODR)机制,鼓励企业通过投诉处理中心平台,依法依规自行与消费者进行协商处理,督促企业不断提高商品质量和服务水平,打造化解纠纷的“减压阀”。截至目前,已有7家企业申请并正式成为在线消费纠纷解决(ODR)企业。

**依法行政 减少隐患**

针对因恶意索赔者频繁投诉,造成行政资源浪费等问题,沧县围绕“树新风、优环境、促发展”总体要求,先从自身做起,着力整治监管执法中存在的不作为、慢作为、乱作为等违规违法行为,严

格落实执法人员“持证上岗、亮证上岗”制度,有效提升执法人员依法履职能力,营造公平公正的执法环境。同时,加强对基层执法人员业务及执法程序的培训工作,严格落实对投诉线索实地核查和执法过程全记录等制度,避免因执法不规范引发次生矛盾纠纷。

工作中,沧县将违法失信、风险较高、被投诉频次较多的企业纳入重点监管名单,逐一开展实地核实,制作执法检查清单说明、处理情况说明等制式模板,依法依规处置存在违法经营行为的企业,以“最严格的监管、最严厉的处置”,倒逼企业依法依规生产经营,从源头减少恶意投诉行为。

与此同时,沧县积极探索从技防方面寻找化解消费纠纷的突破口。从电商平台角度对投诉举报情况进行分析分类,对投诉举报数量集中的电商平台重点关注,结合电商平台的资质、管理运营等内容,对投诉举报情况和内容进行综合性考量分析,提高消费纠纷处理针对性;通过引导、告诫等方式鼓励广大电商依托更加正规和管理严格的电商平台开展经营活动,避免因平台管理规则等外部原因影响消费纠纷处理;加强与电商平台所在地市场监管部门沟通对接,敦促电商平台严格履行主体责任,加强对入驻平

台经营者及商品的管理和审核,以监管合力维护公平竞争秩序。

**把牢关口 化解难题**

2021年,刘某因不满消费调解恶意信访,沧县市场监管局联合沧县公安局对刘某进行教育警告。刘某主动撤诉,并就恶意信访行为道歉。

沧县坚持将法治思维和法治方式贯彻于工作全过程,防范因网络消费过度维权引发的矛盾纠纷。该县立足县域实际,制定了《沧县市场监督管理局处置恶意投诉举报行为暂行规定》,加强对网络职业索赔、职业举报的分类管理、分类指导,依法把好受理关口,强化程序意识,避免程序瑕疵。同时,组织市场监管、信访、公安、检察等相关部门,对因网络消费过度维权尤其是恶意敲诈勒索引发的案件开展联合调查,邀请法律顾问全程参与指导,及时将恶意职业索赔者移交公安部门,实现“处罚一个、震慑一片”的效果。

结合工作实践,沧县还积极推动12315平台开通投诉举报人人脸识别、投诉举报实名制、投诉举报人全国投诉举报量查询等功能性模块,通过信息化手段甄别过度维权、恶意投诉举报行为,有效压减网络消费职业索赔、职业举报行为生存空间,为网络经营者营造良好的网络营商环境。

## 尚义法院开展根治欠薪集中执行行动

8月29日清晨,尚义县人民法院执行干警列队集合、整装待发,开展根治欠薪集中执行行动,对涉农民工工资案件、买卖合同纠纷等执行案件,实施靶向攻坚。

执行过程中,干警针对不同案情,灵活运用执行措施,做好分工协作。行动共上门查找被执行人6处,现场执结案件3件,达成执行和解协议2件,执行到位金额20万余元,其中涉农民工工资案件达成和解1件,执行到位金额1万元,取得了良好的社会效果和法律效果,有力震慑了拒不履行法律义务的被执行人,切实保障了胜诉当事人的合法权益。

席娟 侯玉娇

## 平山检察院举办社区矫正法律监督典型案例专题培训会

为加强对社区矫正对象的监管教育,8月25日,平山县人民检察院联合县司法局,组织全县23个乡镇的司法所工作人员,召开社区矫正法律监督典型案例专题培训会,学习最高检发布的第三批社区矫正法律监督典型案例。

培训会上,第三检察部干警从保护社区矫正对象合法权益角度入手,结合办案实际详细解读多发案例,精准分析矫正监管中的堵点、痛点和盲点,强化社区矫正人员履职责任,有效保障社区矫正对象依法开展生产经营活动。

孙建敏 于柳杨

## 石家庄井陉矿区检察院强化宣传 推进“燕赵山海·公益检察”走深走实

近日,石家庄市井陉矿区人民检察院组织干警深入矿区公园、人民广场开展“燕赵山海·公益检察”宣传,进一步提高公益诉讼社会认知度。

检察干警通过张贴海报、发放宣传材料、分析案例等方式,现场讲解“燕赵山海·公益检察”及检察机关公益诉讼职能作用,引导群众及时发现生态环境和资源保护领域等侵害社会公共利益的案件线索并及时向检察机关反映。活动共发放宣传材料300余份,接受群众答疑咨询30余人次,接收问题线索3个。

苏蓓

## 元氏公安局举办“大学习大交流大提升”主题活动研讨会

近日,元氏县公安局组织召开“大学习大交流大提升”主题活动研讨会。会议以深入贯彻落实全市公安工作会议为重点,确保“大学习大交流大提升”主题活动取得扎实成效。

副县长、公安局局长段长海提出,要牢固树立“改革创新、科技强警”的理念,全面开展警务创新、科技建设和信息化升级行动,加大警务装备建设投入力度和智能装备建设,稳步提高基层基础保障水平。会议要求,要认真学习借鉴先进经验,采取切实有效措施,加大创新力度,补齐各项短板,有效提升维护社会稳定、打击违法犯罪、优化便民服务的能

王桂英 张光磊



涿州市人民检察院立足公益诉讼检察职能,联合市场监管部门开展食品安全隐患排查工作,切实守护群众舌尖上的安全。8月23日,干警走进辖区商场超市,重点对食品采购索证索票制度落实情况,是否存在污染食品、来源不明食品及其他不合格食品流入销售环节进行查看,对食品经营卫生状况、食品储存情况和食品安全措施落实情况进行详细了解。

李超 解杨蒙 摄

## 我省出台柴油货车污染治理攻坚行动方案 推进运输车辆新能源化 做好移动源污染管控

河北法制报讯 (记者张乔)记者8月29日从省政府新闻办召开的“河北省持续推进大气污染防治工作”新闻发布会上获悉,针对移动源污染是我国大中城市空气污染的重要来源,省生态环境厅结合我省实际,印发了《柴油货车污染治理攻坚行动方案》(以下简称《方案》),深化柴油货车污染治理,有效降低柴油货车污染治理和移动源管控工作。

《方案》坚持“车、油、路、企”统筹,以传输通道城市为

重点,以柴油货车和非道路移动机械为监管重点,聚焦煤炭、焦炭、矿石运输通道以及铁矿石疏港通道,坚持“源头防控、过程防控、协同防控”。到2025年,全省柴油货车排放检测合格率超过95%,柴油货车氮氧化物排放量下降12%,新能源和国六排放标准货车保有量不低于40%。

《方案》提出,要开展推进“公转铁”“公转水”行动,提高铁路和水路货运量。开展柴油货车清洁化行动,推动车辆全面达标排放,推进传统汽车

清洁化,加快推动公共用车领域新能源化发展,推进运输车辆新能源化。开展非道路移动源综合治理行动,推进非道路移动机械清洁发展,加强在用机械排放监管,推动港口船舶绿色化发展。开展重点用车单位强化监督行动,推进重点行业企业清洁运输,完善重点用车单位环保达标责任制,强化重点工矿企业移动源应急管控。开展柴油货车联合执法行动,开展重点区域联合执法,完善部门协同监管模式,加强执法能力建设。

用。

——拟规定认错认罚从宽。

草案增加从轻处罚规定,建立认错认罚从宽制度。清华大学公共管理学院政府法制研究中心副主任陈天昊认为,草案增加的新规定为违法行为主动采取措施化解矛盾、纠正违法行为提供了激励,有利于激活违法行为人自觉守法的内在驱动力,降低治安执法成本。

——发挥和解、调解的积极作用。

草案还首次规定因民间纠纷引起的打架斗殴或者损毁他人财物等情节较轻的违反治安管理工作,当事人自行和解或者经人民调解委员会调解达成协议并履行,书面申请经公安机关认可的,不予处罚。

“这一规定,在维护‘违法行为应受法律惩处’之严肃性的同时,保障了

河北法制报讯 (马章

民 韩文成)学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育开展以来,河北政法职业学院《河北法学》编辑部紧紧围绕“学思想、强党性、重实践、建新功”总要求,坚持理论与实践紧密结合,强化阵地建设,取得了扎实成效。

全面“学思想”,把牢正确政治方向。学深悟透弄通党中央系列文件精神,在选稿、编稿、校稿、发稿过程中严格落实,确保不出任何政治问题;全面落实意识形态责任制,该刊编辑部牢牢掌握正确的政治方向 and 舆论导向,自觉做到守土有责、守土负责、守土尽责。

深化“强党性”,着力提升编审能力。该刊编辑部借鉴其他优秀核心期刊办刊经验,与浙江大学新时代“枫桥经验”研究院联合协办了中国式法治现代化与案例法治研讨会,聆听了张文显等法学家的精彩讲座,就相关问题进行了深度交

流。

细化“重实践”,邀请专家把脉问诊。结合河北省“百名法学家、百场报告会”宣讲活动暨纪念《河北法学》创刊四十周年系列学术论坛,该刊编辑部先后邀请孙宪忠、左卫民等法学家到校举办了八场学术讲座,内容涵盖党的二十大报告的法治精神、民法典、数字法学、刑事法治、枫桥经验等,拓宽了师生的法治视野,扩大了学院的社会影响,打造了法学期刊举办学术论坛的优质品牌。

实化“建新功”,持续提高办刊质量。该刊编辑部认真落实《关于加强新时代法学教育和法学理论研究的意见》,充分发挥法学学术期刊在法治中国建设中的智库作用,围绕“加强马克思主义法学基本原理研究,加强对习近平法治思想的原创性概念、判断、范畴、理论的研究”“建构中国自主的法学知识体系”专题,着力提高刊物的创新力、引领力、影响力。

## 康保法院“三聚焦” 保护遗鸥生存环境

河北法制报讯 (记者

梁燕 通讯员 任志鹏)康保县有国家级湿地公园康巴诺尔湖,水域广阔,每年有8000多只遗鸥在此繁衍生息,有“中国遗鸥之乡”之称。今年以来,康保县人民法院践行司法保护绿水青山、司法保障生态环境安全的初心使命,坚持“三聚焦”,保护遗鸥生存环境。

聚焦保护机制。康保法院联合县公安局、检察院、遗鸥保护协会等机关团体,完善遗鸥栖息地生态系统司法保护协作机制,持续推动遗鸥司法保护平台发挥新成效。该院探索实行遗鸥栖息地生态系统周边环境刑事、民事、行政案件“三合一”模式,强化审执协同,并积极落实《关于建立遗鸥栖息地生态系统司法保护协作机制的工作方案》

相关要求。

聚焦人才培养。环境资源审判跨越刑事、民事、行政三大诉讼门类,涉及国内法、国际公约、法律判断、技术判断等多个领域,具有专业性、复杂性等特点。为满足审判实际需求,该院着力培养一支环境资源审判专业队伍。目前,法院已组织环境资源审判精品案例学习培训3次,干警业务理论水平得到进一步提升。

聚焦普法宣传。康保法院积极开展普法宣传,通过发放宣传资料、解答法律咨询等形式,向群众讲解野生动物保护相关的法律法规,呼吁群众保护鸟类生存环境,积极举报破坏野生鸟类资源等违法犯罪行为,引导群众积极参与爱鸟护鸟工作。

## 粗心女子未关闭电动车电源就离开 巡特警队员贴心助民“完璧归赵”

近日,邢台市公安局襄都分局巡特警大队队员在辖区巡逻时,发现一辆电动自行车无人看管且未关闭电源。久等车主不来,为防止电动车被盗,巡特警队员将电动车骑回单位暂存,同时迅速与分局指挥中心联系,咨询是否有丢失电动车类报警,又与属地派出所、

终确认这名女子是大村乡某村人。进一步了解情况后,民警得知该女子家庭困难,家人行动不便无法来接她,遂将其安全送回家中,并与村干部进行沟通,请他们协助做好对该女子的保护工作。

岳敏

孟翔 赵红卫

情节较轻的治安管理处罚案件中当事人对自身权利的自主处分,保证公安执法有温度,进一步促进社会和谐。”王静表示。

——增加可暂缓行政拘留的情形。

草案规定,被处罚人不服行政拘留处罚决定、申请行政复议、提起行政诉讼的,或者遇有参加升学考试、子女出生或者近亲属病危、死亡等情形的,可以提出暂缓执行行政拘留的申请,满足法定条件的,公安机关可暂缓执行行政拘留处罚决定。

陈天昊表示,草案以同理之心彰显法治温度,展现了社会共同体对每一位公民的关爱,有利于激活社会内生的规范秩序,避免社会失范,促进社会和谐,从而提升社会综合治理效能。