服务平台

网购安全问题亟待解决

通过调解解决网购纠纷存在局限性

■ 本报记者 张 莉

近年来，网络购物已深入百姓生活，从服装鞋帽，到各种数码产品，网上商品可谓包罗万象。在刚刚结束的淘宝“双十一”购物狂欢节中，天猫商城和淘宝网总共实现了191亿元的支付宝交易额，这个数字是去年“双十一”购物节交易额的近5倍。

专家支招互联网纠纷解决渠道

然而，网络购物在带来便利的同时，也隐藏着各种风险。诸如经营者拖延邮寄时间、商品质量不合格、停业导致消费者无法接收已网购的产品或服务、经营者未按说明实际提供商品或服务等问题频频发生。在现实中，有的卖家会采取虚假宣传、夸大其辞，甚至是在收到消费者打来的货款后闪电消失等手段蒙骗消费者，更有甚者会给消费者推荐含有木马程序的网页，非法盗取消费者支付宝中的资金。不论在购买过程中，还是在售后服务方面，网络购物都存在着巨大的隐患。

中国互联网协会调解中心秘书长王斌日前在公开场合表示，目前，每天发生在淘宝买卖双方之间的纠纷能达到2万件，甚至出现了围绕互联网纠纷大范围上访的情况。她建议，互联网平台应建立虚拟调解员制度来解决这些争议。

王斌表示，互联网纠纷涉及名誉权、知识产权等很多法律问题，面对日益增长的大规模纠纷，光靠行业协会和企业来主持沟通很难。围绕特定领域的问题，行业协会希望与法院建立调解对接机制，并针对互联网业涌现出来的大量新型纠纷和司法机关合作开展前瞻性研究。

互联网法律专家赵占领认为，目前，针对互联网的法律法规还比较少，这给解决纠纷带来了一些困难。而通过虚拟调解员来解决互联网纠纷，存在一定的局限性。

赵占领在接受记者采访时表示，通过第三方解决互联网纠纷主要有3种渠道：第一种是传统的纠纷解决途径，比如司法途径、消费者协会等第三方组织的投诉处理机制、工商部门的行政调查及处罚等。第二种是独立的第三方机构建立的在线争端解决机制（ODR），国内外已经探索了几年，取得了一些成效，但由于侧重于调解，且没有强有利的执行保障措施，总体效果有限，采取该方式解决纠纷的当事人仍比较少。第三种是提供平台型网络服务的互联网企业对于使用其服务的用户提供的纠纷解决机制。常见的有两种，第一，微博服务商对于微博用户之间的纠纷（比如名誉侵权、隐私侵权、肖像侵权等），依据其事先制定的规则或者侵权责任法中的通知删除规则进行的处理，如对违规或者侵权的微博用户给予封号、禁言等处罚。第二，网络交易平台（尤其是淘宝等C2C交易平台）依据其事先制定并公示的交易规则解决买卖双方的纠纷。 上述3种渠道中，第一种是解决各类互联网纠纷最常见的方式，但是很多互联网纠纷都具有涉及金额少、跨地域的特点，通过这种途径解决纠纷成本较高、效率较低。第二种渠道仍处于摸索中，目前仍有较大的局限性。第三种纠纷解决机制属于平台自治型。由于平台提供方处于独特地位，不仅可以自行制定规则，还拥有通过这种渠道执行规则、解决纠纷的能力，因此，对纠纷当事人而言，成本较低且效率较高，只不过适用范围有特定限制。

网购催生“抄码族”

为淘到满意的商品，在商场狂试衣服，并记下货号和尺码，再去淘宝网上比价（因为网购价格往往比实体店优惠约30%），这群将商场与网店的优势合二为一的人，被称为“抄码族”。不少商家纷纷出招抵制“抄码族”，一些商场明确禁止顾客拍照，有些商家用不干胶将货号遮挡起来，更改货号或是将两款商品商标调换。有的商家干脆要求售货员贴身跟随顾客。有的品牌厂家则加大了对代理商的管理，严禁在网上销售新款商品，只能销售过季断码商品。

赵占领认为，“抄码”的目的在于货比三家，属于消费者的自主选择权，也不涉及商家的商业秘密等合法权益。而商家对于消费者的“抄码”所采取的“禁抄”行为，则主要看商家所采取的具体方式，一般而言，只要不侵害消费者的人身和财产权利，也属于商家的权利范围。但实际上，应对“抄码”行为，商家可以采取的合法的“禁抄”方式极其有限。“我个人认为，进行‘抄码’、货比三家属于任何一个理性消费者都愿意采取的购物方式，不仅可以买到更物美价廉的商品，也可以享受到比价购物的乐趣。商家对于这种行为及其心理动机，应该采取的不是堵的办法，而是要因势利导，除了价格之外，在服务、品牌的差异化方面进行努力，以真正吸引消费者。”赵占领告诉记者。

消费者处于维权弱势

与传统消费维权不同，网购维权存在成本巨大、责任主体确认难、维权诉讼举证难等问题。

当商家与消费者发生纠纷时，由于证据不足等原因，消费者往往处于弱势，导致其投诉无门、维权无效。

赵占领对消费者在网购中需要注意的事项提出了几点建议：第一、个人信息安全，以及由之带来的财产安全问题，需要特别注意。要防止被植入木马，也要防止钓鱼网站诈骗，要认准官方网站，保管好个人信息，不必要的信息不要轻易提供。第二、网购中要注意理性消费，货比三家，不要一味贪图便宜，以防坠入网购陷阱。第三、网购时要有证据意识，应及时保留各种相关交易和支付凭证。

此外，对于已经发生的网购纠纷，要充分运用现有的法律手段维权。权益受到侵害后，要及时投诉或者报案，保障自己的合法权益。消费者要增强维权意识，推进网络购物健康安全有序发展。

法眼透视

企业不是“不死鸟” 退出应有配套支持

专家支招《企业破产法》

■ 本报记者 杨 颖

近日，由最高人民法院民二庭、中华全国律师协会、中国人民大学破产法研究中心主办，北京市高级人民法院、北京市破产法学会承办，北京市炜衡律师事务所等单位协办的“第五届中国破产法论坛”在京举行。破产法学界的众多专家、学者以及来自全国各地的法官、律师、注册会计师、清算师、中央企业与金融企业的相关负责人参加了论坛，围绕破产财产、合并破产、企业重整、破产程序与执行程序的衔接等问题进行了深入研讨，并藉此为最高人民法院新破产法司法解释制定工作提供立法完善意见。

实施5年 破产案件依旧启动难

“《企业破产法》实施5年，从总体情况来讲实施效果不尽如人意，破产法对于市场秩序的积极调整作用没有得到充分发挥，破产案件启动难的问题仍然存在。”在会上，最高人民法院副院长奚晓明指出，按照《企业破产法》的规定，资可抵债的企业应该通过清算退出市场、注销登记；资不抵债的企业应该通过破产程序正常退出市场。然而，虽然2008年金融危机爆发以来，国内企业经营不景气，但企业申请破产的案件量并未大幅增加。这说明企业退出市场的机制非常混乱，很多企业都还在自生自灭。

“现在，破产案件启动难的情况非常严重，这主要是由于社会有关方面对《企业破产法》的功能认识还不全面、法院受理破产案件的动力不足，以及现行立法对于实践中出现的问题没有作出明确规定，保证破产企业程序顺利进行的配套制度不够完善等因素造成的。”奚晓明分析指出。

据奚晓明介绍，最近几年，最高法院始终在着力解决企业破产案件启动难的问题，并将其作为推进《企业破产法》顺利实施的重要工作。2011年10月，最高法院在山西太原召开了全国法院审理企业破产案件工作座谈会，认真指导各级法院受理、审理破产案件。为了明确企业破产案件的受理标准和程序，排除法院适用障碍，最高法院2011年还颁布了《适用破产法若干问题的规定》。奚晓明表示，今后最高法院还将对破产法司法解释采取“零售”方式，不再搞统一“批发”，将针对破产案件受理程序的具体问题出台针对性强的司法解释。

上市公司破产重整将是研究重点

奚晓明还指出，上市公司破产重整应该是今后几年破产法研究的重点。“在实践中，很多重整方之所以愿意进入上市公司，主要是因为看中了上市公司拥有的壳资源。有的时候，甚至会出现重整计划中完全看不出重整方以及应对危机的融资计划的情况。这种重组方式，不符合破产法的精神，也不符合法律提出的可行性要求。”奚晓明说。

中国破产法论坛执行主任、全国律协破产与重组专业委员会主任、炜衡律师事务所高级合伙人尹正友则对退市制度在运行当中存在着问题进行了探讨。“退市指标的易规避性使得资本市场出现了大量的‘不死鸟’、没有形成正确的退市观念以及建立对中小投资者或中小股民的配套保护机制等是之前的退市制度在运行当中存在的问题，也是今年6月份新的退市方案出台的原因。”不过，尹正友指出，“虽然新方案亮点颇多，但上市公司退市制度仍存在需要进一步研究的问题。比如，部分退市指标偏低的问题。以净资产指标的规定为例，需经历净资产为负数退市请示，一年以后还是负数暂停上市，暂停上市之后还是负数停止上市的过程。这与《企业破产法》第二条关于破产原因的规定存在是否协调的问题。与此同时，没有对主动退市的制度做出规定、应该建立退市责任追究机制、赔偿机制和司法救济机制等也是未来需要进一步探讨的问题。

小企业破产值得关注

“在很多国家和地区，小微企业均为其国民经济的发展、就业做出了重要贡献，但这些企业也存在抗危性差等问题，需要特别关注与保护。”在会上，中国政法大学民商经济法学院院长王卫国就在困境下的小企业的破产制度创新问题作了主旨演讲，他提出，可以依托现有的破产法和解程序创立一个小企业困境处置机制，通过简化程序，帮助其维持营业、保存就业。

此外，很多专家也指出，全球金融危机的发生，给公司破产法律制度带来了挑战和机遇。随着中国企业走出国门，未来，有关合资企业甚至国际领域间的破产法律事件必将会有更多的增长，也会对从事这项“救死扶伤”事业的实务工作者提出更高的要求。尽管企业破产是“破事儿一箩筐”，但相关从业者还是要悉心探索，尽力挽救相关企业，让其发挥更多的作用。

“为了促进破产法理论和实践研究，我们在北京已经成立了北京市破产法学会。”中国破产法论坛主任、北京破产法法学会会长王欣新说，“我们期待在其他具备条件的地方也能够组织成立破产法学会或者相应的学会组织，以利于将来共同去筹办全国性的破产法学会，使中国破产法的研究和交流上一个层面。”

第六届中国专利周开幕

■ 本报记者 邢梦宇

近日，国家知识产权局举行发布会宣布2012·第六届中国专利周将于11月29日至12月5日举办。本次专利周的主题为“专利保护创新，智慧改变生活”，主会场设立在江苏南京。与此同时，在新闻发布会上，国家知识产权局专利管理司副司长雷筱云介绍说，本次活动将把知识产权知识和先进专利产品带入百姓生活，在潜移默化中营造关爱创新、保护创新的社会知识产权文化氛围。

企业知识产权管理标准将出

在新闻发布会上，雷筱云在回答记者提问时透露，企业知识产权管理规范国家标准将于年底前正式对外发布。标准制定工作历时2年，目前终于正式进入报批阶段。

今年6月，国家知识产权局遴选浙江、北京、河北、江西、湖南和陕西6省市开展企业知识产权管理规范试点工作。其中，浙江省试点企业共计71家，服务中介机构共计7家，试点企业数量位居全国各省市之首。

国家开展企业知识产权管理标准试点工作，旨在帮助企业建立一套系统完整的、科学的、标准化的知识产权管理体系，形成企业持续稳定的系统化、规范化的知识产权管理能力。

“这项标准采取推荐性方式，提供了一个知识产权管理模型，帮助企业策划、检查、实施、改进知识产权管理体系，实现对知识产权的科学管理，从而促进企业内部知识创新、增加核心竞争力。此外，标准已经在全国部分地区、企业进行试点，实用性以及可操作性都得到了验证。”她说。

南京夺主会场资格

据悉，在专利周期间，南京主会场将举行中国企业知识产权网开通仪式、优秀专利代理机构和专利代理人评选、中国第七届外观设计专利大奖颁奖、企业知识产权战略实施专题论坛等活动。

南京市科学技术委员会表示，本次专利周主会场选址南京并不偶然。据他透露，近年来，南京市将大力实施知识产权战略作为打造中国人才和创业创新名城、建设国家创新型城市的核心支撑，全市知识产权事业取得长足进步。

目前，南京市各项主要知识产权指标位居全国前列。

据上述负责人透露，南京每万人发明专利拥有量已达15件，发明专利授权量、万人发明专利拥有量、PCT国外专利申请量、软件著作权登记量、集成电路布图设计登记量位居江苏省第一；发明专利申请量、发明专利授权量、万人发明专利拥有量位居全国同类城市第三。

不仅如此，南京市内企业以及个人知识产权转化交易效果显现。依托南京市国家专利技术展示交易中心，近3年南京实现专利技术转让、许可等交易金额3亿元，实现知识产权质押融资2亿元，为全市创业创新提供了有力支撑。今年8月，国家知识产权局授予南京“国家知识产权示范城市”称号。

宁波发力战略性新兴产业

本报讯 “重点发展新材料、新一代信息技术、新能源、新装备等四大战略性产业，积极培育海洋高端技术、节能环保、生命健康、创意设计等四大新兴产业。”在日前出台的《关于加快培育和发展战略性新兴产业的若干意见》（以下简称《意见》）中，宁波明确指出将战略性新兴产业作为该市今后一个时期经济发展的支柱产业和先导产业。

《意见》提出，目标到2015年，该市战略性新兴产业总产值达6000亿元以上，增加值率高于同期工业平均水平3个百分点。到2020年，该市的战略性新兴产业整体实力达到国际先进水平，部分领域达到国际领先水平，成为中国重要的新兴产业基地。

《意见》指出，宁波将以现有交通信息网络为纽带，以国家级基地为引领，有效发挥宁波国家高新区作为国家培育发展战略性新兴产业核心载体的体制机制优势，构建“一区多园”管理体制，同时突出产业集聚区、各类开发区（园区）、产业功能区块优势功能和整体特色，形成“一核、两翼、40专业园（基地）”的总体布局框架。 （杨益波）

湖南首发散装食用油“禁售令”

本报讯 近日，湖南省株洲市政府发布通告，从本月18日开始，该市全面禁售散装食用油。

散装食用油是指无生产者的名称、地址，无生产日期、保质期、食用油名称、成分及QS（企业食品生产许可）标识的食用油。

株洲市政府明确规定，禁止非法生产加工、出售无包装、无标识的散装食用油。全市所有从事食品经营的企业和个体工商户，停止经营无包装、无标识、无检验报告书、未经质检部门批准擅自加工的食用油，也不得经营包装、标签标识不符合国家有关规定的食用油。餐饮单位不得购进和使用非法生产加工、无包装、无标识的散装食用油。 （李永亮 马明）

成都出台服务业“十二五”规划

本报讯 日前，《成都市服务业发展“十二五”规划》（以下简称《规划》）正式出台。《规划》提出，成都将大力发展为先进制造业配套的电子商务、信息服务、现代物流等生产性服务业，推动总部经济、金融服务、旅游会展、软件和服务外包等产业的发展，实现服务业发展倍增目标。预计到2015年，成都市服务业增加值在“十一五”末基础上翻一番，占全市地区生产总值（GDP）比重超过52%，吸纳就业人数超过450万人，占全社会从业人数比重超六成；高附加值的生产性服务业增加值占服务业的比重超过50%，初步建成国家现代服务业区域中心。 （尹婷婷）

专利拍卖招商公告

受权利所有人委托，北京金槌宝成国际拍卖有限公司将对下述专利（申请）权进行拍卖，欢迎报名参与竞买。

1.一种带有空心桌腿的办公桌
（ZL201220033921.4）
2.一种新型保温板房
（201210199700.9）
3.一种湖面或海面农作物种植的方法
（201010619316.0）
4.新型滤清器
（ZL201220088475.7）
5.一种回转式水流送餐槽
（ZL201220022699.8）
6.力学综合实验仪
（ZL201020199744.8）
7.楼宇自动化垃圾分类投放收集装置
（ZL201220311195.8）
（同时转让其发明专利）
8.滚筒式石磨面粉机
（ZL201020129119.6）

详情可查阅我公司网站www.jcbcpm.com，或致电010-57110083索取详细资料。