

当好“领航员”“服务员”

杨浦护航平台经济有个“法治服务团”

“法官给我们提了醒、指了路”

“企业针对网络‘黑灰产’落实了哪些风控措施？成效如何？”“还存在哪些防范薄弱环节？”日前，杨浦区人民法院刑事审判庭负责人前往某电商行业头部企业实地走访，回访考察司法建议发出后的成效。

“我们通过统一识别认证技术和大数据风控，基本堵住了注册和领券环节的漏洞；在员工入职和服务商加盟环节加入法律培训，重点宣讲相关案例，提高警示教育力度。2022 年至 2023 年 7 月，我们涉诉的网络‘黑灰产’案件较 2018 年至 2021 年有了大幅下降。”企业负责人表示，“当前，平台对支付环节的风险防控和拦截能力仍比较薄弱，这也是我们下一步要重点研究提升的。法官带来的《企业数据合规指引》也给我们提了醒、指了路。”该负责人对杨浦法院主动作为、积极参与平台数字经济治理表示感谢。

这次企业与法院的互动，起因是近年来杨浦法院审结了 30 余件骗取新用户首单优惠及推广奖励金案。被告人利用平台的活动漏洞，通过“按码软件”购买虚拟手机号码接收验证码，再通过相关软件在电商平台 APP 注册虚假新用户获得首单优惠券，用优惠券购买商品并转卖牟利。还通过分享邀请自己注册的虚假新用户，领取平台的推广奖励金，犯罪金额在数千至 10 万元不等。

法官发现，上述“薅羊毛”诈骗案均涉及同一电商行业头部企业，该企业在日常经营管理中存在网络交易机制不健全、信息网络防控疏漏、内部管理不到位等问题。于是杨浦法院向电商企业发出健全网络交易机制、强化技术应对手段、构建内部惩戒机制等司法建议。收到司法建议后，该企业针对司法建议提出的问题成立整改小组开展专项整改工作，并及时回函作出整改，这才有了上述一幕。

助平台当好“规则制定者、执行者”

“让平台在法治监管下，当好‘治理规则的制定者和执行者’。”杨浦法院刑事审判庭法官助理赵静表示，对于司法部门而言，一方面，要提升能动司法和服务营商环境的意识，根据个案和类案审理中发现的问题，帮助平台自治在法治框架内的完善发展，实现平台经济在理性中迸发活力；另一方面，要主动作为，甄别和打击突破法律边界的违法犯罪行为，对电商行业经营过程中存在的痛点堵点难点通过制发司法建议的方式提出专业性意见，促进企业履行法律规定的主体责任和义务，维护电子商务交易安全和秩序。

据杨浦区委政法委调研了解的情况显示，在线新经济企业目前主要有“矛盾化解、经营安全、知产保护、合规风险”四方面法治需求。其中，平台企业矛盾纠纷绝大多数产生在消费纠纷、知产纠纷等领域，小部分涉及用户帐号封禁或降级、涉嫌有偿点评等平台管理问题。

为防止平台经济矛盾纠纷上行外溢，杨浦区推动平台实践探索“四员协同·依法解纷”，发挥法治指导员能动履职作用，导入自治陪审员、人民调解员、专业咨询员等社会协同力量，从源头上减少诉讼纠纷，实现消费纠纷、知产纠纷等平台主要矛盾纠纷前端化解率 95%以上。

杨浦区委政法委表示，平台在经营中会

□法治报记者 夏天

从“工业杨浦”到“知识杨浦”，再到“创新杨浦”，近年来，数字经济已经成为杨浦区三个千亿级产业集群之一，集聚了美团、抖音、哔哩哔哩等一大批头部企业，在线新经济企业超过 500 家，相关企业营收份额增长率居上海中心城区首位。但是，平台企业也面临数量庞大的矛盾纠纷，在华丽蝶变的背后，如何结合杨浦实际，结合司法职能，更好优化法治化营商环境、护航区域重点产业发展？近年来，杨浦区委政法委集中整合和发挥区有关执法司法单位的专业优势，依法能动履职，既做好护航在线新经济重点产业发展的“服务员”，又做好指导企业合法合规经营的“领航员”，杨浦“法治服务团”应运而生。



▲▼ 杨浦法院赴美团进行调研



面临内、外部多重安全风险，威胁企业健康发展，需要政法单位坚决“亮剑”，保护企业合法权益，同时要求执法司法单位能动履职，派出营商环境“法治指导员”，进平台企业开展源头预防工作，护航引导平台企业健康发展。

用户参与评审，彼此增进了解

“对于送外卖迟到的小哥，如果是因为特殊情况，希望平台和用户不要过多地对他们指责和罚款。如果是因其个人原因，则理所当然进行处罚。”针对外卖小哥送餐超时问题，罚与不罚、如何罚，一直广受网民关注。上述来自美团邀请社会公众、用户、商户组建的“小美陪审员”观点，就是平台持续规范自我管理的一种显现。

类似这样的“自治陪审员”体系其实是

由杨浦区指导社会公众、用户、商户参与，引导建立的一个平台差评纠纷公众评议系统，参与者以投票方式判定结果，保证评审的公正性和独立性。“这些评审都是真实的用户，有过各种消费经历与体验。”一位小美陪审团成员说。据美团公司介绍，“小美陪审团”每月处理差评争议超 9 万件，百万用户参与评审。还有评审员表示：“评审团机制有创意也很有趣，作为用户参与到平台建设中，平台可以知道用户看中什么，用户也感受到平台的用心良苦和不易，增进了用户、商家、平台三者间的了解。”

在此基础上，杨浦区还顺势指导建立了自治解纷规则，同时，针对“刷单炒信”虚假交易评论等黑灰产业，指导平台优化争议举证规则、用户和商户信息审查规则。

专业人入驻，调解成功率近96%

“通过企业自身解决 9 成以上的纠纷，化解压力较大。目前可行的方法是通过指导企业优化自身纠纷调处机制、对接专业调解组织等方式，将绝大部分纠纷化解在诉前。”杨浦区委政法委表示，人民调解员入驻可促进平台消费纠纷化解，同时还要发挥各类调解组织作用，提升纠纷化解工作水平。杨浦将非诉争议解决中心作为枢纽，指导区消费人民调解委员会向市场监管所派驻专职人员参与消费纠纷化解，2023 年以来调解成功率近 96%。杨浦还成立科技园区知识产权调解工作室，鼓励平台企业购买调解服务，参与专业疑难矛盾化解。

杨浦也积极运用“人工 + 智能”，打造“解纷知识库”，梳理在线消费、物流快递等主要矛盾的场景和应对手势，分门别类形成调解工作模块，解决同类矛盾；同时指导企业开通运用在线纠纷解决功能，落实企业专人专管，引导消费者和经营者对接协商。

杨浦区委政法委经调研还发现，2022 年以来区法院正式立案受理的涉美团案件中，知识产权类案件占比超过一半，含著作权纠纷、侵害商标权纠纷、侵害作品网络信息传播权纠纷、不正当竞争纠纷等多种类型。知识产权专业性强，保护和维权往往需要付出巨大成本，因此也需要有关执法司法机关的高度关注。

杨浦发挥知识产权法治保障共同体作用，联合党政部门、司法机关、高校、协会、法律服务机构、科创企业等 16 家单位成立知识产权法治保障共同体，为平台企业提供知产领域咨询服务。在此基础上，形成知产保护两张清单，并建立基层法治观察点，了解知产保护情况，梳理需求清单、完善服务清单，形成知产管理咨询、知产纠纷调解培训、企业维权咨询与案件办理等 53 项服务内容。

杨浦还指导企业与地方知产保护中心等专业组织形成合作机制，由合作组织出具意见，支撑企业处理知产纠纷。目前，有的电商平台通过合作，每起知产纠纷处理时长仅需 2-3 个工作日，实现专业高效处理。

从“情理法”到“法理情”

“我们看到的是集聚了种种新业态，也面临种种复杂元素新挑战的‘新杨浦’。因此也拿出了‘新做法’，那就是自治与共治的融合。”复旦大学马克思主义学院副教授宋道雷指出，“过去在基层调解实践中，我们都说要讲‘情理法’。但杨浦现在的做法是让更多法治力量挺进非诉环节，更接近‘法理情’的排序。应对平台经济聚集的代表性特征，这一对策具备引领性，是社会治理与发展创新相结合的体现。”

“杨浦着眼在线新经济，聚焦区域社会经济发展过程中所面临的问题，具有一定的代表性、典型性、示范性，也是当前上海作为数字经济发展前沿阵地必须解决的问题。”市委政法委基层治理处有关负责人指出，“四员”入驻平台等举措，专业、实用、针对性强，是用法治理念、法治思维为新领域实战赋能的具体实践。通过找短板、堵漏洞、差盲区，以群众参与促共治，以法治保障促规范，以建章立制促长效，多策并举，多管齐下，为这一领域矛盾纠纷的前置化解、化早化小，就地化解提供了支撑，为平台经济健康发展保驾护航。