

民主与法治

小额金融纠纷多发,法院“容量”不足,这家基层法院探索新路子——

“堵”在法院的诉讼,被仲裁“疏通”了

湖南日报全媒体记者 黄欣然 通讯员 吴春奕

10月30日,长沙仲裁委员会三个仲裁庭同时开庭,调解湖南某银行数十笔信用卡、小微贷纠纷。

记者观察到,少则5-10分钟,多则半小时,当事人就能与银行线上达成共识。当天,仲裁委为当日成功调解的48个案件出具了仲裁调解书。

“以前,这类案件在法院‘累积成山’,难以立案,处理一个纠纷短则十天半个月,长的甚至一年。”银行工作人员蒋松育表示,现在通过仲裁调解,一天就能解决几十起。

小额金融纠纷案件从诉讼转为仲裁,速度之快、效率之高、调解之圆满,令人惊叹。近日,记者深入长沙仲裁委和长沙市天心区人民法院(简称“天心法院”)采访,一探究竟。

疏堵点:“法院进、仲裁出、不回头”

株洲攸县的欧多(化名)不敢相信,自己原本要被银行告上法庭,现在居然通过仲裁调解解决了。

2020年,欧多在湖南某银行办理了一张信用卡。从2022年开始,他每月透支的信用卡贷款没能按时偿还。截至2024年5月,他的信用卡欠款本息共计13万元,已逾期2年多,银行账户被冻结。

“我也还想钱,可是我遭遇了电信诈骗,没办法一次性还清13万元!”欧多也痛苦得很。

当前经济形势复杂多变,由于收入来

源不稳定等多种因素,很多像欧多这样的小额消费贷与信用卡客户无法按期偿还借款。

“金融案件涉及范围广、专业性强、司法需求高,区法院每年仅能处理数千件,相对海量的案件增长,法院‘容量’严重不足。”天心法院立案庭庭长阳强强坦言。

为了疏通“拥堵”的诉讼通道,天心法院尝试寻找新路子——探索构建金融“诉仲衔接”新模式。

阳强强介绍,去年,天心法院成功化解一起涉及200余名员工的国企讨薪纠纷,虽然人数众多,但人均金额不多,法院最终采取诉前调解方式排难止纷,动员法院的特邀调解员把矛盾化解在前端。

“诉讼需要遵循严格的法律程序,相较而言,仲裁调解程序更简易、灵活,关键是仲裁机构作出的裁决也具有法律效力。”阳强强说,这启发法院与专业解纷机构“牵手”,将小额金融纠纷调解工作从“后端”法院前移到“诉仲调”平台。

今年4月,天心法院联合长沙仲裁委成立司法仲裁协同中心,法院将受理的小额金融诉讼案件移交长沙仲裁委,调解成功后由仲裁委出具可强制执行的生效文书。

长沙仲裁委调解中心负责人王哲博介绍,截至10月30日,共受理诉讼转仲裁金融案件2890件,调解成功1658件,涉案金额5630万元,做到了“法院进、仲裁出、不回头”,大大缓解了法院案多人少的压力。

纠纷得到高效解决,金融“活水”不断涌流。“银行不良贷款回款率由原来的5%提高到25%。”蒋松育说。

解难点:科技赋能,破解金融纠纷“找人难、见面难”

当被“堵”住的“诉讼”通道由“仲裁”疏通后,压力传导至长沙仲裁委。

“消费贷和信用卡案件中,找人难、见面难一直是纠纷化解的两大难题。在小额金融纠纷中,当事人的失联率高达80%。”王哲博说。

仍以欧多为例。面对无力偿还贷款的窘境,欧多开始“摆烂”,电话不接、短信不回。

法院和仲裁委如何“精准寻人”?“还得靠科技赋能。”王哲博说。

“那条‘催债短信’滑不走,也删不掉。”突然有一天,欧多发现,必须点击查看“催债短信”后,才能使用手机其他功能,“我这才意识到问题的严重性”。

这条短信,就是通过长沙地区法院与三大运营商合作的“闪信”失联修复系统发送的。

“通过查询与借贷人身份证绑定的手机号,利用大数据‘大海捞针’,即使当事人多次更换号码也能找到。”阳强强进一步解释,“‘闪信’属于法院内部系统,与长沙仲裁委开展合作后,法院可将查询到的号码推送给仲裁委。”

长沙仲裁委调解员陈丹收到号码后,

第一时间与欧多取得联系。

“您别急,只要解除失信,我们协调银行争取帮你分期4年还款,减免部分利息,征信恢复方面也有相应措施,而且免收调解服务费。”陈丹介绍,针对部分还款困难的欠款人,银行也适度调整了更有利于欠款人的策略。

经过多次沟通和释法说理,欧多终于答应参加陈丹组织的线上调解,不到10分钟,他与银行达成分期还款协议,并在线上完成了电子签名及文书送达的确认。

采访中,记者看到,金融“诉仲衔接”新模式的有序运行,从源头上减少了诉讼增量,这不仅靠各级法院和仲裁机构的努力,作为金融纠纷一方的银行,也在一起使劲。

蒋松育表示,银行正计划调整消费贷和信用贷的合同条款,“以前合同约定的争议解决方式是‘协商不成,可向贷款人总行所在地人民法院提起诉讼’,我们正着手将这条中的‘提起诉讼’变更为‘调解前置+仲裁’,预防和减少类案多发高发。”

此次法院“牵手”仲裁,是湖南法院因地制宜,坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面,积极融入社会治理大局的又一生动案例。在具体实践中,各方不断发现问题,并致力解决问题。比如,银行无法批量向法院申请使用“闪信”,法院和仲裁委的数据信息无法共享等。“下一步,我们将逐一修补这些漏洞,进一步提高小额金融纠纷化解效率。”阳强强说。

“前方路口,请减速慢行,正确佩戴头盔,安全出行你我他。”11月10日,永州市宁远县冷水镇欧家村村口处,AI摄像头监测到有人车经过,自动发出安全提示。

省省道通车里程数全省第二,山地多,交通事故易发,面对道路交通安全治理这道“难题”和“必答题”,近年来,永州向“智慧”防控要“战斗力”。据统计,今年1至10月,永州国道亡人事故起数较去年同期下降28.44%。

AI喊话、低温结冰感知设备、警用无人机齐上阵

在永州祁阳市,智能头盔识别系统在城市和农村道路各个路口24小时“执勤”。一旦发现有未戴头盔、二轮车载人等交通违法行为,AI喊话劝导设备即被自动触发,并将抓拍的违法行为传至后台系统,由包保责任人对违法行为人进行面对面宣传教育。

据统计,永州各行政村和社区主要通道已安装3860套“监控摄像头+高音喇叭”。今年1至10月,永州市“戴帽率”同比提升13.5%,全市农村道路亡人事故起数同比下降19.87%。

“这两个路段降到零摄氏度以下了,路面警力请重点关注。”今年2月,低温雨雪天气来袭,永州市公安局交警支队指挥中心实时发出指令。截至目前,永州境内国道省道63座主要桥梁均设置低温结冰感知设备,为事故预防提供“信息保障”。

“前方道路施工拥堵,请广大驾驶员朋友绕道南高速通行……”10月2日上午,322国道黄田铺路段,永州市公安局交警支队零陵大队的无人机在空中不断“喊话”,随后,许多车辆开始掉头,不多久,半幅通行的黄田铺路段恢复畅通。

“‘空中交管’已成为我们疏堵保畅的重要力量,交通疏导效率更高,警力调度更加精准合理。”永州市公安局交警支队负责人说。

大数据助力,特殊“定制”系统精准防控

“216省道宁远段日均车流量达到3万台次,马上分析骤增原因。”今年2月15日,大年初六,永州国道交通事故预防态势系统发出预警,宁远交警据此迅速展开专题研判。

经过系统分析得出,春节期间迎来车流高峰,许多途经230省道上高速南下车辆,因高速临时管制,纷纷从230省道清水桥段涌入216省道宁远段。

分析研判的同时,宁远交警派出无人机视频巡查,进一步证实了堵点源头。随后,宁远交警采取精准疏导措施,派出无人机巡查喊话提醒,进行路面疏导管控,有效缓解了216省道宁远段的拥堵。

这个及时发出预警并作出精准分析的系统,是专门针对永州境内国道省道里程长、地形复杂特点,特殊“定制”的国道省道交通事故预防态势系统。

“今年初上线以来,我们利用大数据模型,开展了50余次国道省道多车事故分析研判,为事故预防工作提供了数据支撑。”永州市公安局交警支队负责人介绍,该系统汇聚了近5年内亡人事故数据,覆盖辖区内7条国道和17条省道,对重点人、重点车、重点路段进行精准摸排、精准画像、精准宣传,构建了“主体在县、管理在乡、延伸到村、触角到组”的精准防控机制。

生活有说“法”

“劳动关系”还是“劳务关系”? 一字之差法律意义大不同!

湖南日报全媒体记者 黄欣然 通讯员 邹晴 吴春奕

故事

员工与用人单位是“劳动关系”,还是“劳务关系”?两者仅一字之差,法律意义大不相同。

近日,宁乡市人民法院审理了一起确认劳动关系纠纷案,维护了宁乡小伙王浩的合法权益。

2023年7月19日,王浩经人介绍来到某公司的工厂应聘,填写了入职登记表。表上写着:进厂前3天为试工,一周内签订劳务合同,拒签劳务合同者终止一切劳务关系。

王浩在落款处签了名,但登记表没有加盖公司印章,也没有法定代表人签名。

7月20日,王浩正式成为工厂碳布裁剪机预型车间的安全员,安全生产公示栏张贴了他的人职公示。公司负责人向他说明了公司管理制度,并通过工作群指派具体工作。

7月25日上午,厂长侯明在车间巡查时,发现王浩不在岗,打电话给他,被告知未设置闹钟,起晚了。王浩当日到岗后,在操作时被机器压伤手指,工厂立刻将他送至医院并垫付医药费。

王浩认为,自己受了工伤,理应拿到工伤保险的赔偿。公司却说,双方属于劳务关系,不用为他购买工伤保险。

受了工伤还拿不到赔偿?王浩气不过,便向宁乡市劳动人事争议仲裁委员会提出申请。今年1月29日,仲裁委作出仲裁裁决书,确认王浩与公司自2023年7月20日起存在事实劳动关系。

即便如此,公司仍坚称其与王浩是劳务关系。双方争执不下,公司将王浩告上法庭。

说“法”

宁乡市人民法院审判管理办公室员额法官 蒋双双

“劳动关系”和“劳务关系”虽然只有一字之差,但区别还挺大的。“劳动关系”中的劳动者除获得工资报酬外,还享受保险、福利待遇等,而劳务关系中的自然人,一般只获得劳动报酬。

根据《关于确立劳动关系有关事项的通知》相关规定,用人单位招用劳动者未订立书面劳动合同,但同时具备下列情形的,劳动关系成立:(一)用人单位和劳动者符合法律、法规规定的主体资格;(二)用人单位依法制定的各项劳动规章制度适用于劳动者,劳动者受用人单位的劳动管理,从事用人单位安排的有报酬的劳动;(三)劳动者提供的劳动是用人单位业务的组成部分。

因此,是否为劳动关系不由个人或单位单方面认定,应结合双方之间关于管理考核、报酬支付、奖惩机制等方面进行综合认定。

经审理查明,王浩2023年7月20日至24日的工资条写明,其工资构成包含基本工资、加班工资与绩效等,领款人处有本人签名。这说明,公司事实上对王浩存在考核管理、薪资奖惩等管理性行为。同时,王浩作为安全员,其劳动付出是工厂生产必不可少的一环。

因此,法院依法作出判决,确认公司与王浩自2023年7月20日起存在事实劳动关系,后续王浩可进一步申请工伤赔偿。(文中人物均为化名)



图① 11月5日,常德市石门县公安局特巡警大队开展日常训练。 谭缜 摄



图② 10月11日,安化县公安局特警进行警犬训练。 郭公平 摄



图③ 10月22日,湘潭市公安局巡特警支队开展警棍盾牌训练和最小作战单元协作训练。 舒卓顺 摄

法言法语

微短剧套牢老年人,依法“解套”还须努力

张英

有网友向媒体披露,“放假回家发现妈妈为微短剧付费越来越多,最近半年保持着6000元/月的付费频率”。

随着我国老年人口数量的不断增加,帮助老年人步入数字时代,适应数字化生活是建设“适老”社会的应有之义,但“适老”不能变成“坑老”。随着微短剧的快速发展,不少老年人沉迷其中,更有部分平台利用数字鸿沟,精准“围猎”老年人,使得老年人被浮夸剧情和付费陷阱双双套牢。今年5月,中国消费者协会发布

《2024年第一季度全国消协组织受理投诉情况分析》,指出一些短视频平台利用算法锁定老年人推送离奇、浮夸微短剧,然后再以极低价格诱导其继续观看并默认开通免密支付,随后按集扣费并自动播放下一集等,导致不少中老年消费者权益受损。

“适老”变“坑老”,如何应对?从法律层面而言,首先要畅通维权渠道。建立健全网络消费维权体系,为老年人等弱势群体提供便捷、高效的维权渠道,降低维权成本。

其次要完善法律法规。加快制定和完善网络消费领域的相关法律法规,加大对诱导付费等违法行为的惩处力度,营造公平、透明的消费环境。

今年7月1日起施行的《消费者权益保护法实施条例》,明确规定经营者采取自动展期、自动续费等方式提供服务的,应当在消费者接受服务前和自动展期、自动续费等日期前,以显著方式提请消费者注意。对于不尊重消费者“自愿”意愿的诱导行为,须让其付出违法违规成本。

有法可依还需执法必严。对于微短剧播放平台相互引流、跳转,收费处处是坑等陷阱,检察机关要积极开展公益诉讼相关工作,推动微短剧营销推广和收费行为进入法治轨道。

微短剧作为数字时代的新兴业态,其伴随而生的诸多问题,对从业者、监管者、执法者都提出了新的挑战。运用法律武器,保护老年人合法权益,避免类似新兴业态变成“收割”老年用户的利器,还须更细、更快、更有力。