

本报记者西安亲历:

# 司机扎堆销违章 亟须警方“热处理”

本报讯(记者毛咏曦)近日,西安的很多驾驶员正为起早贪黑排队销交通违章而烦恼不堪。但交警部门依然是只开放往日有限的几个窗口,依然是上午9时甚至更晚才开始对外办公,许多司机连跑数天办不完手续。

接到反映后,记者分别于1月13日、14日、15日到城区多家交警队的窗口了解情况,发现各处前来处理违章的司机黑压压一片。尽管警方在维持现场秩序方面加强了力量,但在受理速度、

窗口数量、简便手续等方面明显不能适应需求。

在新交交警大队,早上8点,门口就排起了长长的队伍,人数超过百人。人们在紧闭的栅栏外的马路上,哈着白气,缩着脖子跺着脚,旁边的车子被白色的霜冻覆盖。

一位司机说,“我这是第三天到这里排队,前两次一次没领上号,一次发现手续不全,都白跑了。今天早上6点钟就来了,才排到28号,真要命。”一位女士说:

“我7点50分来的,排到90多位,听说要等到下午才能轮到。昨天我爱人来办,好不容易排到,说是扣分的要本人到,不能代理。我的车子明天到期(审验),今天起了大早来排队,不理解为什么这么麻烦。”直到过了8点半,才有交警出来发号,人们拿着号,要等到9点才能到大厅办理。

在莲湖交警大队,也是门庭若市。上午10点,还有司机陆续到来,但均被告知,号早就发完了,没有号的不能办

理。

据了解,引起司机扎堆销违章的原因有二:一是年关后到审验期限的车辆比平常多,在审验前必须销掉所有违章;二是不久前西安交警实施了一项便民措施,对具备一定条件的扣分实行部分免扣。虽然交警部门已在媒体上申明该措施长期有效,但扎堆现象并未缓解。

扎堆办理手续的人群与相对缓慢的办理速度,形成了突出矛盾。记者观

察到,各大队仍然是平常的1~2个办理窗口,工作人员依然是上午9:00~12:00,下午13:00~18:00按点办公,每个大队每天仅能办理百人左右。“一号难求”导致有人做起了倒号的生意。

“口号不能停留在墙上,西安市有几百万辆车,这样下去得误多少事啊。怎么就不能增加窗口、延长办公时间呢?”一位司机指着高新大队围墙上“打造亲民爱民服务窗口 争当爱岗敬业工作能手”的标语说。



东方 IC 供图

正常情况下,“正确的卡”加“正确的密码”才可进行银行卡消费和取现活动。然而,银行卡异地遭遇盗刷的案件数量日益增多,由此引发储户与发卡行之间的纠纷——

# 卡在身,钱“飞”了 谁埋单?

■本报记者 卢越

1月20日,广东省公安厅通报了一起特大黑客信用卡诈骗案。案发时的2013年5月至7月,国内某商业银行连续发生多起银行卡被网上盗刷案件。多名储户称自己账户上的钱“莫名其妙”被刷走,而银行卡均未遗失或被盗。

卡未离身,钱却在异地“飞”了。近年来,这种银行卡被盗刷的案件数量日益上升,克隆银行卡盗取存款也已形成生产销售侧录设备、窃取信息、制作伪卡到套现的黑色产业链。随之而来的问题是:除了追究这类经济犯罪分子的刑事责任以外,谁还该为“克隆卡”盗刷埋单?

## 谁违约,谁担责

目前对于“克隆卡”盗刷案件,法院一般认为,在储蓄合同关系下,银行和持卡人须各自承担相应的义务。银行负有为储户保密及保障储户存款安全的义务,持卡人则应尽到基本的谨慎义务,妥善保管银行卡及密码等信息。

记者通过“中国裁判文书网”查询了近年来多例类似案件,发现因遭遇盗刷的具体情形各异,法院给出的判决也各不相同。并且,由于没有统一的司法解释或相关法律规定,各地法院在法律适用上也有所差别。但是,判定标准基本都是持卡人、发卡银行谁有过错谁承担责任,按照过错程度来承担赔付的比例。

广东省高院在2012年对此规定,对设置了密码的银行卡,持卡人对密码的泄露没有过错的,对银行卡账户内资金

损失一般不承担责任;持卡人用卡不规范足以导致密码泄露的,一般应当在50%的范围内承担责任;对于未设密码的银行卡被伪造后交易的,发卡行如在办卡过程中履行了不设定密码后果和风险的提示义务,持卡人需承担不超过卡内资金损失50%的责任。

此规定在深圳市中级人民法院2014年5月审结的一起借记卡纠纷中有所体现。深圳市民李伟煜的涉案卡账户内的80万元,被人以刷POS机的方式在广州连续进行了八笔交易。李伟煜诉至一审法院,要求发卡行赔偿其80万元损失。

法院审理认为,发卡银行提供的借记卡保密性不强、信息容易被复制,适用POS机的特约商户亦未能识别伪卡。故发卡银行违反了为储户保密及保障储户存款安全的义务,存在过错。但经法院查明,李伟煜曾允许许多人多次使用借记卡及密码进行交易,密码泄露的可能性大大增加。因此,法院认定李伟煜未妥善保管密码,对存款损失存在过错。

鉴于双方对该案损失的发生均有过错,根据《合同法》,双方都违反合同的,应当各自承担相应的责任。最后,法院判决李伟煜和银行对80万元的损失各承担50%的责任。

## 没“泄密”,谁证明

在大部分地区法院审理的“克隆卡”盗刷案件中,密码泄露的过错在于发卡行还是持卡人,决定着持卡人是否承担民事责任,或在承担责任前提下的比例多寡。持卡人需要证明自己尽到了妥善保管密码的义务,才能有利于权益的维护。

国浩律师(天津)事务所律师曹会

杰则认为,将举证责任完全分配给持卡人是不恰当的。“在目前的科学技术手段下,不能排除不通过交易密码亦能进行伪卡交易的可能性,也不能排除整个交易系统存在密码泄露或者被破解的可能性,更不能排除犯罪嫌疑人通过技术手段获悉密码的可能性。银行一方确实有证据证明持卡人在银行卡的保管和密码的保护方面确有过错的情况除外。”

广东省高院在2012年出台的司法解释对此的规定是:涉案银行卡有密码的,用户要自证清白;无密码的,银行要自证清白。“输对了密码之后,知道密码的人就被视为持卡人;但是如果忘记密码,就需要银行承担审核签字准确性的责任。”中国政法大学的李永军教授这样解释。

## 发卡行,责任大

根据广东省高院的上述规定,只要是“克隆卡”,银行都须担责一半以上。记者梳理了数十份伪卡盗刷民事案件判决书发现,法院一般认定银行对保障储户存款安全的义务,涵盖了交易机具、交易场所的安全管理,以及对包括银行卡在内的各项软硬件设施及时更新升级,以最大限度防范银行卡使用过程中的安全漏洞。

有法院还进一步认为,银行应当对其发行的银行卡具有鉴别真伪的能力,并采取技术手段防范借记卡被复制和伪造。而只有持有真卡的交易者使用密码办理的各类交易才能视为客户本人的行为,持伪卡进行的交易,即使密码相同,也不能视为客户本人所为。该法院以此为由,判决银行赔偿持卡人的所有损失。

中国消费者协会律师团团长邱宝

昌则从经营者和金融消费者的角度认为,银行作为金融服务单位,明知道磁条卡有安全隐患,但由于成本的问题不愿意消除这种缺陷,给金融消费者造成损失,不仅要承担一般的赔偿责任,而且根据侵权责任法还要对消费者进行惩罚性赔偿。

虽然目前尚未有银行“惩罚性赔偿”的判例,但实践中已有从保护金融消费者权益的角度,判定责任分配的主张。最高法2014年公布的一起典型的伪卡交

易民事案件中,最高法归纳该案的裁判规则为“消费者取款时银联卡号及密码被他人复制,卡上存款被取走,由提供银联卡的银行承担赔偿责任”,亦提出持卡人为消费者,应从该角度考量其权益保护问题。

法官建议,在加大银行卡违法犯罪打击力度的同时,银行、持卡人、特约商户、收单机构等都应该对银行卡的使用履行义务,社会各界齐心协力才能有效遏制银行卡乱象。

## 遭遇盗刷,你需要做哪几步?

广东法制盛邦律师事务所律师孟孟:首先要向法院证明的是,你确实遭遇了伪卡盗刷。一般认为,涉案银行卡账户短时间内在异地交易,有证据证明或者依据常理推断持卡人未在该时该地交易的,是最常见的认定伪卡交易的情形。

孟孟代理的一起储蓄纠纷案中,身在广州的储户遭遇伪卡在深圳盗刷。储户将发卡行诉至法院,法院最后判决银行担全责。储户在收到账户异常变动短信后,采取的以下三步行为值得借鉴:

### 第一步:

立即到最近的发卡行服务网点查询并打印储蓄卡流水交易详情,取得交易凭条留存。

### 第二步:

尽快报警,取得报案回执,证明自己在某个特定的地方。

### 第三步:

在附近取款机取款,证明卡在自己手中。



律师支招

山东警方

## 年查办发票违法案件 15036 起

本报讯(记者公民)记者日前从山东省政府新闻办获悉,2014年,山东省共查办发票违法案件15036起,查处缴获非法发票440万份,增加税收17.59亿元。

2014年5月至11月,山东省共侦办49起虚开增值税专用发票案。其中,省公安厅联合省国税局,直接组织侦办了滨州海康医药“7·6”案和吉林涉及滨州的“4·8”案,以及福建涉及滨州的“8·22”案等重特大案件。2014年全省国税系统共查处违法企业10401户,查处非法发票230万份,查补税款12.59亿元。全省地税系统2014年共查处违法企业3986户,非法发票23.55万份,查补税款2.3亿元。

阜新工务段

## 确保党员干部“过廉节”

本报讯 阜新工务段党委采取三项措施,加强党员干部元旦、春节廉洁自律教育,确保党员干部廉洁自律过大年。

这个段召开电视电话会议,组织全体党员干部集中学习上级下发的《关于做好2015年元旦春节期间有关工作的通知》,并制定了《关于加强元旦、春节期间政治纪律、廉政纪律、工作纪律的通知》。段领导班子成员、各级党员干部集中开展了廉政教育法制学习,以案说法,算账对比,利用周交班大会,为党员干部上了一堂生动的法制教育课。同时,段纪委通过短信平台,及时向全段党员干部发送倡廉短信“敬警钟”。(王杨)

重庆车辆段

## 密织党员干部“护廉网”

本报讯 春节将至,重庆车辆段推出“教育套餐”、“文化套餐”和“监督套餐”主打的“廉政套餐”,密织党员干部“护廉网”,确保党员干部廉洁过节。

该段加强廉政警示教育,通过党员“三会一课”、专题廉政党课学习等形式,组织党员干部及“六管人员”认真学习中央“八项规定”、《廉政准则》等文件;巧打节日廉政文化牌,安排专人编辑寓意深刻、耐人寻味的廉政短信,借助手机短信平台向党员干部发送,为党员干部打造“空中廉政课堂”。该段纪委还健全完善监督执纪问责机制,畅通监督举报渠道,对顶风违纪人员,做到“发现一起、查处一起、通报一起”,全力营造健康文明的节日氛围。(李各)

南京铁路

## 重拳出击严打倒票行为

本报讯 南京铁路公安处从2014年12月5日至2015年3月16日,集中开展为期3个多月的“猎鹰-2015”战役,依法严厉打击倒卖火车票违法犯罪行为。截至目前,共查处各类票贩案件26起,查获违法人员30人,其中行政拘留1人,其他处理29人,捣毁窝点4个,缴获车票277张,折票款37731元。

该处在南京等重点大中客站以及沪宁、京沪高铁沿线其它车站全面打击倒卖火车票违法行为。对构成犯罪案件在逃的录入全国公安追逃网“网上追逃”,形成立体化严打态势,切实净化火车站站区及周边治安环境。(莫静)

临汾铁路

## 加大科技投入提查缉效率

本报讯 日前,山西侯马火车站派出所查获一名涉嫌故意伤害的在逃嫌疑人毕某。该在逃嫌疑人在2014年11月底将他人打成重伤后,欲乘火车逃往外地,没想到刚到侯马火车站,就被铁路民警抓获。

据悉,为充分发挥铁路站车的优势,及时将通过铁路逃窜的犯罪嫌疑人查获,临汾铁路警方不断加大科技设备投入,专门为管内侯马、平遥、闻喜等较大客车站配备安装了由笔记本电脑、二代身份证识别仪和相关软件组成的“站车查缉一体化设备系统”,提升了工作效率。(袁永刚)

## 网络有偿删帖触碰法律「高压线」

国家互联网信息办公室1月21日宣布,国家网信办、工业和信息化部、公安部、国家新闻出版广电总局联合启动“网络敲诈和有偿删帖”专项整治工作,力争用半年左右时间,着力解决这一损害群众利益、群众反映强烈的突出问题。

1月16日,因为客户提供有偿删帖服务,北京口碑互动营销策划有限公司及三名高管杨飞、李金福、杨雪萍,因涉嫌非法经营,在北京市朝阳区法院受审。

“拿人钱财,替人消灾”。但在法治社会的今天,钱不是好拿的,灾也不是好消的。从发帖到交易再到删帖,每一个环节都埋伏着法律“地雷”,一不小心就会“触雷”。

一方面,这种“花钱消灾”不可避免地会侵害公民合法权益发生碰撞。网络删帖不仅妨碍了公民的表达自由,还涉嫌侵害公民的知情权、著作权。宪法规定公民享有言论自由的权利。消费者的言论以帖子的形式表现出来,只要不存在虚构事实侮辱、诽谤商人的情况,未经作者本人允许,任何人都不得无故删除。帖子自发布时起,就享有了著作权,同时衍生出合理修改作品、保护作品完整性的权利。侵权责任法规定,网络用户、网络服务提供者利用网络侵害他人民事权益的,应当承担侵权责任。

另一方面,专业删帖还删除了公共信息的安全性、中立性及无倾向性,甚至可能触犯刑律。删帖公司一般通过两种途径删帖:一种是通过黑客侵入网站后台,如果采用这种形式对众多网站的信息系统进行删除、修改,将涉嫌“非法控制计算机信息系统罪”,理应受到法律惩处;另一种是删帖公司通过所谓“公关”与网站合作,“掐死”了帖子。这种删帖存在一条灰色利益链,这场利益交易实际上涉嫌违法,即存在商业贿赂犯罪。根据《刑法》第163条规定,公司、企业的工作人员利用职务上的便利,索取他人财物或者非法收受他人财物,为他人谋取利益,数额构成非国家工作人员受贿罪。

网络时代,为每一个公民提供了更为便捷的监督渠道。如果“删帖公司”泛滥,这种合法的监督权就会被严重破坏。然而,时下网络删帖的大行其道,甚至已经演变为一种利益巨大的产业化经营。早在2011年,中央四部门曾出台《深入整治非法网络公共行为专项行动工作方案》,坚决打击非法网络公共行为,维护互联网正常传播秩序和市场经济秩序。网络删帖火爆,提出一个网络规范的呼声。不管发帖者或删帖者,都要通过正当的审核程序,相关部门应尽快制定出台相关法规,有效保障公民的正当权益。面对种种扭曲的网络市场乱象,除了专项整治,还需要出台专门的法律予以规范。

吴学安

# 案子进展咋样? 回复短信告之

武汉公安 17.4 万条短信换来 99.6% 满意度

■本报记者 张静

本报通讯员 王威

自己的案破了没?到底办得咋样?去年起,武汉市公安局推出执法办案短信回访服务,利用手机短信主动向当事人告知案件办理进展。近一年来,17.4万条刑事、行政办案短信筑起一座警民沟通的桥梁,当事人对公安执法的满意度达99.6%。

## 案件进展随时短信告知

2014年10月24日,武汉市汉阳区市民小陈在网上上网时,一部价值2000多元的三星手机被人顺手牵羊盗走。报案后的第二天,他收到一条短信:“回执号为xxx的案件,公安机关已受理,详情请联系翠微派出所警官,联系电话xxxx。”尽管不知道能否找回手机,但这条短信让小陈安心了许多。随后的一个多月里,小陈又先后收到“公安机关已于11月7

日对嫌疑人朱某刑事拘留”、“嫌疑人朱某已于11月26日被批捕”等6条告知短信。

12月初,小陈到派出所领回了被盗的手机。“案子每办一步,都有短信告知,我能实时了解案件进展,更能体会到民警的努力,真贴心!”小陈说。

## 打造规范化沟通平台

以往,公安一线执法警力少、案件多、任务重,民警往往只顾埋头办案,缺少与群众沟通,当事人不知道案件是否侦破,犯罪分子是否被惩处,财物是否追回,导致部分群众对民警执法办案不理解,甚至误认为民警“不作为”。

2013年,市公安局法制支队着手研发“执法公开平台”,尝试通过手机短信,主动将案件办理进展情况告知当事人。

2014年3月,“执法公开平台”正式投入运行。

据介绍,办案单位对案件重要环节,涉及可以告知的事项,均可通过“执法公开平台”以短信形式告知当事人。

比如在一起刑事案件中,办案民警在公安内网操作受立案、拘留、逮捕、起诉、扣押涉案财物等流程时,系统自动将有关信息经过“网闸”交换,传送到短信平台发送给当事人,当事人可以实时了解案件的办理状态、主办单位、办案民警联系方式等内容。此外,为了方便查询,当事人还可登录市公安局官网“平安武汉网”,查询所报案件的相关信息。

## 17.4 万次回告赢得满意度

法制支队有关负责人介绍,短信执法回告并非单向,在最初的顶层设计中,还设置了群众评价环节。当事人收到短信后,可输入简单字符向系统反馈对执法办案“是否满意”。对当事人不满意的案件,办案单位将二次回访,倾听当事人的诉求,耐心沟通

解释。

该负责人透露,由于群众评价直接与执法质量考评和绩效考核挂钩,这项机制推行之初曾遇到一些阻力,部分基层民警不理解,“有的案子我们很努力,但因为客观原因暂时没有破,就被群众打‘差评’,岂不太冤?”

但近一年的实践表明,群众满意度不降反升。这位负责人介绍,短信回告推行后,一方面保障了当事人的知情权,另一方面也将民警的执法办案置于群众的监督下,倒逼民警既要想方设法把案办好,又要加强与当事人沟通。尽管有的案子暂时没有破,但警民之间有了良好的沟通和互动,当事人知晓民警付出的努力后,都能理解和支持公安工作,对民警执法的满意度也大幅提升。

这位负责人指着从系统后台调出的一组数据告诉记者:“去年3月以来,我们对1.9万起刑事、治安案件向当事人共发送17.4万条执法回告短信,当事人反馈满意度为99.6%。”