

## 焦点关注

## 地方传真

成都市温江区妇联推动维权工作制度化规范化体系化

## 多类型“家”阵地共建妇儿维权保护网



在一站式联处中心，工作人员接待前来咨询的群众。

中国妇女报全媒体记者 任然

案子已过去大半年，四川省成都市温江区妇联仍牵挂着小雪(化名)的现状及其家庭情况。得知小雪生活一切正常，母女关系也保持良好，温江区妇联更坚定了两年来的在妇女儿童权益保障方面的思路、探索和实践。

从2020年开始，温江区妇联即在反家庭暴力、未成年人保护、困境儿童保障等多个方面联动区各部门，调动社会资源，梳理工作机制，建设有关妇女儿童保护多类型的“家”阵地，组建多支巾帼服务队，有力地保障了妇女儿童的合法权益。

在此基础上，今年，温江区妇联与区委政法委等9部门共同印发了《关于建立切实保护妇女儿童合法权益联动工作机制的意见》，提出建立联席会议制度等7个工作机制，共建妇女儿童维权工作网等3项工作内容，“运用系统观念，进一步明确妇女儿童维权实施路径、单位职责分工，促进全区妇女儿童维权工作制度化、规范化、体系化。”区妇联相关负责人说。

## 细化7项工作机制内容

今年年初，小雪被侵害后报警，温江区人民

检察院、妇联等各相关部门在处理案件时，发现小雪在成长过程中缺少家长的关爱，案发后，其母亲也未能有效安抚引导小雪，小雪抑郁症病情加重，母女关系进一步恶化。区检察院在受理案件后，即刻对小雪母亲依法进行了训诫并制发了成都市首例“责令接受家庭教育指导令”。

区妇联相关负责人介绍，在处理小雪案件时，检察院会同法院、妇联、民政和街道、社区等单位第一时间启动儿童保护工作专班，并及时启动司法救助帮扶措施。

在对小雪及其家庭进行长达半年的心理辅导、跟踪服务中，区妇联组织心理咨询师、家庭教育指导师一对一开展了十余次家庭教育辅导、心理疏导服务，让母女关系得以缓解，并循序渐进地转变了母亲观念。

区妇联相关负责人介绍，《关于建立切实保护妇女儿童合法权益联动工作机制的意见》(以下简称意见)明确，要建立联席会议制度、建立数据信息共享机制、建立发现报告机制、完善反家庭暴力机制、建立婚姻家庭纠纷预防化解联动机制、共建关爱帮扶机制、落实跟踪回访机制等7个机制。提出要全面推进妇女儿童侵权案件的发现报告机制；专人负责报送相关数据，加强线索、案件等信

## 维权人物

## 心中装着群众事，信访岗位绽放巾帼“她力量”

迟立姝

孙桂霞，是黑龙江省佳木斯市郊区莲江口农场分管信访工作的副经理。从事信访工作十年来，她始终保持奋斗姿态，默默奋战在信访工作一线，被群众亲切地称为“热心大姐”。因工作成绩出色，她连续被评为佳木斯监狱优秀共产党员、佳木斯监狱优秀共产党员、黑龙江省直机关工委优秀共产党员、三次荣立三等功。

“真的太感谢孙经理了，要不是孙经理，我恐怕就命没了……”莲江口农场居民戴某是农场协议解除劳动关系人员郝某的母亲，同时也是全省重点信访人，经常到省进京越级上访，给家庭带来沉重的经济负担，本人的身体健康也受到影响。2015年，戴某在进京上访途中，路过辽宁省北票市突发心脏病被迫下车，一个人在破旧的

旅店中不知所措。孙桂霞得知后，立即带领农场工作人员和社区医护人员前往北票市，帮助戴某就医，并将医治后的戴某安全送回家中，让戴某感激不已。

多年来，孙桂霞一直非常惦记戴某，帮助她解决吃水难题，逢年过节进家走访送去米面粮油，政策上有疑问便一条一条一项项逐一解答，孙桂霞用最朴实的行动一点点感化着信访人戴某，解开了她多年的心结，终于不再越级上访。

信访工作，一头是党的重托，一头是群众的期盼。莲江口农场20世纪60年代末下乡青年王某和刘某已年过花甲，回到曾经的工作地佳木斯市补办养老保险，但在办理时遇到了难题。原来王某和刘某因错过补缴时限，按照相关规定无法补缴养老保险。当曾为城市复兴奉献了青春年华的二位老人步履蹒跚地来

到莲江口农场反映问题时，他们的养老问题便成了孙桂霞最惦记的事，为了将王某和刘某的事彻底解决，孙桂霞便翻阅各种政策文件，咨询负责社保的专业人员，对相关问题逐一进行研究，为信访人多方认定在场工龄手续，多次与人社部门沟通协商完善，通过她的不懈努力，终于为王某和刘某补缴了养老保险，一块悬在两位老人心头近10年的石头终于落了地，如今二位老人已按月领取养老金，晚年生活得到了保障。

孙桂霞对群众的信访诉求认真甄别、合理分流、厘清信访与行政裁决、仲裁、诉讼等法定途径的受理范围，将大部分涉法涉诉类信访事项转入法治途径，引导群众走向信访法治化，使信访难题得到圆满解决，促进了信访工作的健康有序开展。

## “双11”保价机制观察

新华社记者 王默玲 程思琪 董雪

## 消费保价存三难

付定金、领红包、凑满减、结尾款……今年“双11”，为了缓解消费者对于“先涨价后降价”的商家定价“套路”的担忧，不少电商平台推出了新的保价政策，增设了“一键退差价”的渠道，一定程度上提振了消费者对于“双11”促销力度的信心。但也有消费者反映，平台复杂的保价规则、商家各种各样的操作手段，使保价显得“雾里看花”，后期维权也存在诸多难点。

## 部分平台保价机制花样多

所谓保价，即消费者在平台购物后，在保价期限内如同商品出现降价，即可申请退补差价。多个平台设置的“一键退差价”等机制，使得消费者获取权益保障的方式更加便捷了。

但与此同时，不少消费者反映，保价规则之下仍有可能被商家“钻空子”。记者在黑猫投诉平台上搜索“保价”二字，相关投诉总计近7万条。有消费者投诉表示，受制于平台制定的苛刻保价条件，自己的商品在保价期间常常难以实现保价。

例如某知名护肤品品牌，在“双11”第一批补尾款期间，某天凌晨以低于此前近400元的价格，重新更换链接上架同款产品，第一批下单的消费者当时仍在保价期内，但当按照平台规则申请保价时却被告知，“之前商品已下架，无法申请保价服务”。

记者调查发现，本着保护消费者权益出发的保价机制，实际操作中却往往难以兑现，其中有三个难点有待解决。

——商家保价“钻空子”行为规范难。记者在多家电商平台官方网站搜索发现，在各家平台公示的价格保护条例中，均包含“不支持价格保护的情形”。其中包括但不限于的情形有：商品已被下架、删除；因消费券、红包、百亿补贴等导致的降价；商品属性参数并不完全一致等。

——消费者维权取证难。针对部分商家利用保价规则的“不适用情形”来“变相降价”绕开保价机制的行为，记者咨询了电商平台的相关人士，其建议消费者发现同一家同款商品价格确有变动，且自己所购买商品还在保价期内的话，要及时截图取证，通过向平台客服提供信息，经过人工审核后，申请价格保护。

杭州消费者常先生表示，目前还没有办法通过平台技术进行自动识别，仍需要消费者自行发现取证并申请，这给消费者维护自身权益带来困难。

——平台欠缺约束公平难。网友“Lydia”表示，“买完之后，商家即使在保价期做了价格调整，作为消费者在进行维权的时候才会发现保价规则很复杂。不够简洁透明的机制，难保真正的公平。”北京盈科(上海)律师事务所律师郭卫江表示，

目前关于消费保价的投诉日渐增多，不少是由“保价”概念模糊、规则复杂不明等造成的，“这就需要监管部门对平台‘保价’做出广泛统一的概念定义和使用场景的约束，避免各说各话的情况发生。”

## 有待透明与真诚的保价机制

为保障消费者合法权益，中国消费者协会在11月9日发布了“双11”消费提示，其中建议消费者提前明确保价时间、保价方式、价格范围等规定细则，并及时咨询商家和平台客服，必要时留存聊天记录、广告宣传页面截图等证据，便于产生纠纷时进行维权。

中消协也敦促各电商经营者切实做到以消费者为中心，让利于民，多一些透明与真诚，少一点算计和套路。让消费者能够在公平消费中获得良好消费体验，真正放心安心消费。

同济大学法学院助理教授徐文海分析认为，平台方以及第三方商户，遭投诉后通过客服错误引导，规避保价责任的情形时有发生，也是保价相关投诉的重点。“因此平台责任是保价相关问题中最需要强化的，平台如何既制定好规则，又做好消费者与商家之间的‘裁判员’，需要通过一系列的举措来加强。”

针对保价申请需要消费者自行发现并取证的问题，有业内人士表示，平台可通过技术手段，不断提高自动识别“同款商品”的能力，并及时对消费者进行相关价格变动提醒，提升消费者的维权效率和消费体验。

## 我们将如何继承与保护数字遗产？

中国妇女报全媒体见习记者 高越

互联网蓬勃发展的时代，越来越多的年轻人开始关注虚拟财产的继承问题。中华遗嘱库在今年发布的《2021中华遗嘱库白皮书》中，首次公布了“00后”遗嘱数据：2020年—2021年的立遗嘱人群中，“00后”较上一年增长14.42%。其中，虚拟财产的处置占比达17.3%。

据了解，截至2021年12月31日，中华遗嘱库共收到445份遗嘱内容涉及“虚拟财产”，与其他年龄段的人群不同，支付宝、微信、QQ、游戏账号、淘宝网店等虚拟财产是“90后”“00后”遗嘱中常见的财产类型。网络虚拟财产的保护已经成为不可忽视的法律问题。近日，几位专家在家事实务沙龙上就网络虚拟财产的继承问题进行了探讨。

## 何为网络虚拟财产？

网络虚拟财产究竟是什么？湖北省武汉市尚信公证处陈丹妮认为，网络虚拟财产是指能够为人所拥有和支配、具有某种效能或用途、以一定的形式存储于网络虚拟空间、具有财产价值的数字化电磁记录。网络虚拟财产具有无形性、有价值性和网络依附性。

她分析，狭义的网络虚拟财产主要包括网络游戏账号以及其中的游戏角色、游戏物品、网络游戏虚拟货币等网络游戏财产。广义的网络虚拟财产还包括淘宝、京东等电商平台的网上店铺、网络购物账户，电子邮箱、QQ、微博、微信、微信公众账号等网络账号，比特币、游戏币等虚拟货币及其他具有财产价值的网络虚拟物。

民法典第127条提出，“法律对数据、网络虚拟财产的保护有规定的，依照其规定”；“民法典对网络虚拟财产法律意义上的确认，符合社会发展对新型财产保护的需要，也为公证行业开展网络虚拟财产保护服务提供了法律支撑。”陈丹妮认为。

泰和泰律师事务所律师杨竹一认为，参考最高法院一庭倾向性意见，在网络游戏的虚拟环境中产生的虚拟财产，虽然以数据形式存在于特定空间，但由于其具有一定价值，满足人们的需求，具有合法性，能够为人所掌控，属于在一定条件下可以进行交易的特殊财产，故而其具有财产利益的属性。

早在2003年，联合国教科文组织大会通过的《保护数字遗产的宪章》中就提到，数字遗产是特有的人类知识及表达方式。杨竹一根据计算机学界的意见认为数字遗产的概念比网络虚拟财产的概念更大，范围更广。数字遗产具有人身性、财产性，比如被继承人放在某个存储装置中的个人信息属于数字遗产且属于个人可自由支配。但网络虚拟财产不具有人身性，完全是财产属性，比如Q币、游戏币、比特币等。

在陈丹妮看来，几乎所有使用互联网平台、享受互联网服务的主体，都或多或少地拥有网络虚拟财产。一方面，大量的充值提现行为使得财产在实体和虚拟之间转化，对于游戏玩家还存在通过游戏使得虚拟财产增值升值的情形。另一方面，即便当事人注册的都是免费的账号，但是在交往使用和数据积累的过程中也会产生对应的价值，包括仅具有纪念意义的价值，“这也是近年来媒体不断报道诸如手机号码、微信账号中的文字、QQ空间中的图片等能否继承所体现出的社会关注所在。”

## 公证制度下虚拟财产的继承

陈丹妮认为，公证制度可以成为也应该成为保护网络虚拟财产的法律武器和重要手段。公证机构还可以对标的物为网络虚拟财产的赠与、合同、财产约定、遗嘱、遗赠等事项进行证明和确认，亦可以对网络虚拟财产的提存、保管等服务进行服务介入。

而在实操层面，网络虚拟财产是否适宣被认定为遗产，公证机构要综合考量以下因素，第一是该财产属于民法上哪个具体权利类型，第二是它是否具有经济价值，第三是有关法律、法规、政策和产生该网络虚拟财产的基础合同(比如说用户协议)，是否准许或禁止进行继承。

陈丹妮认为该网络虚拟财产必须是合法财产，具有合法性。像比特币等虚拟代币能否作为继承对象，应当根据公证时的法律、法规、政策确定。另外，还需要界定遗产的范围，公证书必须准确定位和描述这个网络虚拟财产，才能反映和界定它的权利内涵和外延。

“虽然目前来看，相关数据服务平台制定的账号及账号所涉内容的传承规则有所不同，相关观点也不尽一致，但随着民法典对虚拟财产权益的明确，以可传承为原则、有限度的保留为例外将成为网络虚拟财产继承的趋势。而且从公证法律服务的角度看，传承并不存在任何的障碍。”陈丹妮说。

陈丹妮认为通过公证制度确认网络虚拟财产继承权，公证机构需要为继承人提供必要的法律服务指引，还需要了解网络平台一方的相关规则。比如平台规则对网络虚拟财产登记人的资质、人数等进行限制的，公证机构可以建议当事人通过放弃继承、同意他人继承等方式满足该要求。必要的时候需主动联系沟通，最终要获得网络平台的认可和同意。“当前的公证实践中，手机号、淘宝店铺、部分游戏的虚拟代币等都可以实现继承，实际上也是公证机构努力探索的成果。”

## 遗忘还是留存？数字遗产面临“隐私”问题

《中华人民共和国个人信息保护法》第四十九条提到，自然人死亡的，其近亲属为了自身的合法、正当利益，可以对死者的相关个人信息行使本章规定的查阅、复制、更正、删除等权利；死者生前另有安排的除外。但在实际的数字遗产继承中，还存在着很多问题。

2010年，湖南的王先生去世后，其妻子要求腾讯公司提供王先生的QQ邮箱密码，以便整理丈夫保存在邮箱中的两人照片留作纪念，被腾讯公司以QQ号码不属于法律上遗产的范畴予以拒绝。杨竹一认为，根据计算机学界理论观点，类似版权性质，QQ号本身不可以继承，但是QQ号使用人去世，可以申请导出信息数据。

在进行数字遗产的继承时，了解各大网络平台相关规则至关重要，比如，微信到现在还是没有继承账号这一说，亲属只是可以通过出示死亡证明等相关文件，转移逝者在账号中剩余的金钱财产；而B站推出的“纪念账号”功能、微博对账号设置的“保护状态”，是指平台不会注销逝者的账号。人们可以在账号下方留言追思，进行“网上扫墓”，但是所谓的“继承人”并不能登录账号、编辑内容。

据了解，各大平台都与用户签订了“隐私保护”条款。因此，平台是有法律责任和义务保障用户个人隐私的，而一旦允许他人继承数字遗产，也意味着平台需要负责审核继承人的真实身份，明确他们可使用的遗产范围，这不仅要消耗大量的技术与人工成本，还得承担审查过失可能导致的民事损害赔偿风险。

去年苹果公司正式宣布推出全新的“数字遗产计划”。苹果用户将可以设置“遗产联系人”，该遗产联系人在用户去世后，可以访问账户中存储的数据。

“如微信公众号的继承在法学界存在三种观点，一是公众号不能分，因为有人身属性；微信公众号属于网络虚拟财产，具有一定人身属性，不宜做离婚财产分割，但应该可以继承。二是公众号变更后才能分，有必要通过法律赋予其财产性质。三是属于‘民事利益’可采取折价补偿方式分割。”杨竹一说。

西南政法大学教授黄忠也认为隐私不能成为继承的障碍，因为在现行法上，书信等同样涉及死者隐私的财产也可以继承。实际上，继承人应该比网络服务提供商更有动力去维护死者的隐私。当然，继承人的处分权可能受到一定的限制。

但也有很多人更希望在自己去世之后有“一键清空”的按钮，将自己所留下的数字遗产都进行销毁。大数据专家维克托·迈尔-舍恩伯格曾提出，遗忘是人类的美德，而大数据时代让遗忘终止。也许在未来，数字遗产的继承将有更多的可能。