



总第9965号 国内统一刊号:CN33—0018

邮发代号:31—2 热线电话/传真:(0571)88860470 88852349

电子版:www.zjgrrb.com

E-mail:zhj9759@163.com

地址:杭州市余杭塘路69号12号楼115室 邮编:310012

浙江工人日报

星期 特刊

上火车后,车票遗失须重买吗——

探究全国消费维权“公益诉讼第一案”

该案提交诉状后,上海铁路运输法院超期未作回应

■记者赵华佳

浙江省消保委诉上海铁路局停止“强制实名制购票乘车后遗失车票的消费者另行购票”行为一案,在全国引起了轰动,被称为全国消费维权“公益诉讼第一案”。该案背后的博弈其实早已开始,昨天,记者采访了浙江省消保委相关人士。

**铁路规定让乘客“受伤”
消保委维权艰难前行**

2014年5月15日,浙江省消保委接到一名消费者的投诉,消费者从12306网站购买4月24日D5692次5号车厢13A座衢州至杭州的车票。2014年4月24日下午,该消费者取票从衢州站检票上车,抵达杭州城站火车站后,出站检票时发现车票不慎遗失。经与车站工作人员交涉,提出凭本人身份证和12306网站反馈至个人邮箱的购票通知,要求车站核实后放行。杭州火车站不予核查,坚持认为车票遗失就必须全额补票才予放行。后不得已,该消费者全额补票后得以放行离开。

之后,该委陆续接到同类投诉,遂向上海铁路局调查核实消费者投诉事实及其要求消费者补票的依据。上海铁路局答复:《铁路旅客运输规程》(铁运【1997】101号)第四十三条规定,旅客丢失车票应另行购票。在列车上应自丢失站起(不能判明时从列车始发站起)补收票价,核收手续费。旅客补

票后又找到原票时,列车长应编制客运记录交旅客,作为在到站出站前向到站要求退还后补票价的依据。退票核收退票费。各铁路客运站对遗失车票的旅客均按此规定执行。杭州站等工作人员要求消费者补票的做法符合《铁路旅客运输规程》的上述规定。

陈规与新法相矛盾?

消保委公益诉讼律师团的律师说,1997年《铁路旅客运输规程》出台时,车票是铁路运输部门与旅客之间客运合同关系的唯一凭证。旅客丢失车票无法证明自己购票,且不记名车票与旅客不是一一对应关系,遗失的车票可以被他人所用。因此《铁路旅客运输规程》规定旅客丢失车票应另行购票有其合理性和必要性。

根据《铁路法》第十一条的规定,旅客车票、行李票、包裹票和货物运单是合同或者合同的组成部分。我国《民法通则》和《合同法》均规定了民事行为的诚信原则。铁路运输企业不能因为旅客丢失合同或者合同组成部分,就否认双方之间的运输合同关系,以及消费者已经依约履行购票义务的事实。

律师进一步分析,从2011年6月1日起,全国所有动车组列车实行购票实名制情况下,车票已经不是铁路运输企业与旅客之间运输合同关系的唯一凭证。12306网站在消费者购票成功后发送到消费者手机或者邮箱的购票信息、铁

路运输企业保存的消费者购票信息都可以证明消费者购票的事实。

旅客持票或身份证上车,即表明铁路已确认旅客已购买车票,出站后应予以放行。出站时即便发现车票遗失,在有证据证明消费者已购车票的情况下,仅仅因为消费者遗失车票而让消费者二次购票,违反了《民法通则》和《合同法》的平等、自愿、公平、诚实信用原则。不合法,也不合理。

律师强调《铁路旅客运输规程》的内容属于运输合同的组成部分,第四十三条的规定若被理解为“消费者遗失车票应另行补票,即使有证据证明已购票也不例外”,则该内容也违反了《消费者权益保护法》第二十六条第二款的规定,也不符合《民法通则》和《合同法》所规定的平等、自愿、公平、诚实信用原则。

受理法院违规不回应?

浙江省消保委于2014年12月30日向上海铁路运输中级法院递交起诉材料,并于2015年1月6日提供了补充材料。

上海铁路运输法院应当依据《中华人民共和国民事诉讼法》第一百二十三条的规定,在七日内作出立案决定或不予受理的裁定,但该院至今没有作出回应。

浙江省消保委已于1月13日向上海铁路运输法院递交了《关于要求严格依法按时受理我委提起的公益诉讼案的函》,催促上海铁路运输法院依法受理。

本报将继续关注本案。

消保委提起“公益诉讼”应成常态

新华社杭州1月16日电 浙江省消保委日前针对“强制实名制购票乘车后遗失车票的消费者另行购票”的行为提起公益诉讼,被称为全国消费维权“公益诉讼第一案”。这一行动的意义在于:普通消费者终于可以告别单打独斗的历史,消保委维权效应一改往日被动乏力的尴尬,依法走向主动维权。

由于陆续接到多位消费者的投诉,内容均涉及消费者实名购票乘车后不慎遗失车票,但车站方面拒绝消费者凭身份信息查询的要求,要求消费者补票,浙江省消保委于2014年12月30日正式向上海铁路运输法院提交消费维权民事公益诉讼起诉状,请求法院判令上海铁路局立即停止其“强制实名制购票乘车后遗失车票的消费者另行购票”的行为。

按照现行实名制车票挂失补办规定,上车前票丢了,得先挂失再补票,如果期间没有出现异常,到站后可退票。但是乘车后丢票,只能另行购票。在列车上自丢失站起(不能判明时从列车始发站起)补收票价,核收手续费。很多人对这一规定有疑问:既然是实名制购票,系统里会有身份信息。作为乘客也有短信等凭据,可以证明买过这张票,为什么还要再花钱补一张票?

至今,铁路部门没有就该规定作出任何解释。法律界人士分析,铁路部门为规避可能出现的“逃票”风险,加大了消费者的单方面风险。这种规定本身是格式合同,如果一个条款单方面扩大自身权利,免除自身责任,加重消费者责任,排除消费者权

利,无疑是“霸王条款”。

在以往和企业霸王条款的博弈中,经常听到消保委有心无力的抱怨,消费者单打独斗的疲惫。新消法第四十七条规定,对侵害众多消费者合法权益的行为,中国消费者协会以及在省、自治区、直辖市设立的消费者协会,可以向人民法院提起诉讼。此规定明确了消协组织公益诉讼主体地位。

因此,这次浙江省消保委选择拿起公益诉讼的法律武器,寄希望通过法院判定来明确界定相关行为,保护消费者利益不受侵害,无论对于提高消保委的履职能力,还是对于促进依法行政,都是非常积极的尝试。

但我们也看到,已经超过法律规定的受理期限,管辖法院还没有做出是否受理的答复。



从孤儿到孤儿“他爸”,一个福利院长最温暖的誓言:

我要用一生陪伴我的孩子们

■记者谢邹翔

初次接触金捍华,是一个温暖的冬日。这位金华市第一社会福利院副院长、一群孤儿心中的“爸爸”,亲和、慈祥。今年是他的本命年,到了“知天命”的年纪,金捍华说,他的人生就此定格了,“这一生我都会陪伴着我的孩子们”。

金捍华的嗓音平和中带着几分沙哑,我们的话题穿越时空,拉回到他的童年时代。

**我像悬崖上的小树,
招风、孤单,但依然挺立**

在金捍华的印象中,汤溪镇的金华市第二福利院是他一生中最初的记忆。

那一幢两层楼的小房子,也是他的家。“家”里有200多号人,60多个兄弟姐妹,大家一起同吃同住,彼此互相照应,大的照顾小的,健全的帮助行动不便的。

日复一日,年复一年,在这个大家庭中,金捍华慢慢地长大了。他渐渐知道,跟他在一起生活的60多个兄弟姐妹都没有爸爸妈妈,再后来,他又明白了,他们都是被爸爸妈妈抛弃的孩子。

到了上学的年龄,这种“与众不同”的感受愈加明显:家长会上,永远都是缺席的座位;春游时,同学们的书包里塞满了各种各样的零食,而他,永远是米饭加咸菜;一旦犯错,即使是微不足道的过错,也往往被说成是缺乏家教……“我就像悬崖上的小树,招风、孤单,但依然挺立,并逐渐枝繁叶茂。”

因为金捍华总爱帮忙打点孤儿院的日常事务,当时任金华市民政局局长的蒋明土喜欢上了他,并把他带在了身边。

那一年,金捍华16岁。

那时,感觉最刺耳的两个字就是“弃婴”

从此以后,金捍华骑着一辆永久牌自行车,往返于民政局和孤儿院之间。

在金捍华眼里,老局长就像是他的父亲。生活上无微不至的关心,工作上手把手的教导。他怀着感恩的心情,以努力工作回报这份“父爱”。大大小小的事,包括扫

地、打开水、擦桌子、收发文件、排字、打字、印刷、开发票、代发工资等等,只要他插得上手的,都做,只要能够学的,他就会像饿狼一般如饥似渴地学。

“那时,我最听不得的两个字,就是‘弃婴’,感觉特别刺耳,对于那些遗弃亲身骨肉的家长,心里只有愤怒。”

一个夏天的凌晨,正熟睡中的金捍华,迷迷糊糊听到老局长喊他起来一起去追赶一个遗弃孩子的家长。金捍华跑遍了人民广场,依然不见踪影。

当他沮丧地回到单位,轻轻抱起被遗弃的孩子时,仿佛看见了自己被遗弃的那一刻,瞬间,没有爸爸妈妈陪伴的酸甜苦辣一起涌上心头,泪水模糊了双眼。

医院检查发现,这个弃婴患有先天性肛门闭锁,由于耽误时间较长和当时技术等原因,婴儿不幸夭折。此事过后不久,居委会工作人员又抱来了一名大约两岁左右的小女孩,当时正在发高烧,还患有多种疾病。虽然他们马上将孩子送医院急救,但小女孩患有严重先天性心脏病,被遗弃时间长加上天气炎热,也没能抢救回来。

“也许是感同身受,对于那些被遗弃的孩子,我总带着一份特别的感情。”金捍华就暗暗发誓,一定要让这些可怜的孩子过得更好。

那一年,金捍华18岁。

在我心里,他就是我自己的孩子

“其实,那时的我对孤儿的爱并不纯粹,其中夹杂着对遗弃孩子的那些人的憎恨。但在福利院真正接触到这些孩子之后,我的情感慢慢发生了转变。”金捍华告诉记者。

不知不觉中,金捍华在局长身边一待就是8年。1992年刚筹建成立的金华市第一社会福利院需要招录工作人员,老局长让金捍华接手了儿童部的工作。从此,这名孤儿管起了更多的孤儿。

1994年的夏天,福利院接收了一名6岁左右的男孩,孩子患有严重双侧唇腭裂,嘴巴与鼻子连接处形成了一个洞,第一次见到这

样的孩子,金捍华特别吃惊,甚至还有点害怕。孩子在外面流浪的时间太长,身上又臭又脏,已经饿坏了,递上牛奶、面包给他吃时,他急着往嘴巴里递,合着鼻涕、口水,只能一半吃进,一半流出。

后来,这个孩子交到了金捍华的手上,由他负责送孩子到杭州治疗。第一次去杭州的那天,天气特别热,金捍华双手抱着孩子,手腕上挂着一只袋子,袋子里装着他和孩子换洗衣服以及一

一次次,金捍华抱着孩子在金华、杭州两地来回奔波。孩子渐渐康复了,并且考上了大学,毕业留在了北京工作。“每逢节假日,孩子总会打个电话,发个短信问候我。”金捍华说,“其实我知道,在心里,我早把他当作了自己的孩子。”

海伦·凯勒的故事,让我学会了自强和宽容

“因为是孤儿,让我对生

编者按:记者日前在省民政厅采访,宣传处的工作人员和记者聊起了一件事:两年前,省民政厅曾在杭州举行过一场“贴心为民服务”宣讲会,来自全省各地的7位民政系统基层一线工作人员讲述了他们最平凡的守望和坚持。其中,金华市第一社会福利院副院长金捍华的人生经历让人潸然泪下。

从一个孤儿,到孤儿“他爸”。金捍华以一颗感恩的心,发出了最温暖的誓言:“我要用一生陪伴我的孩子们。”在一个温暖的冬日,记者走近金捍华,倾听他的心路历程。

些日用品。金捍华个子矮,孩子抱着时的双脚都可以碰到他的脚背。也许是孩子怕又被抛弃,双手紧紧圈着金捍华的脖子,无论怎么求他,都不愿下地走一步。以至于当他将孩子抱到车站的时候,整个人就像从水里捞出来一样,全身被汗水浸透了。

“在火车上,孩子的生理缺陷受到了大人、小孩子的歧视和取笑,这让我对孩子又多了一份怜爱之心。”金捍华说。

唇腭裂的孩子需要多次手术,更何况这个孩子的唇腭裂特别严重。金捍华回忆说,记得有次手术后要回金华,但只买到了无座的火车票。孩子的唇腭刚修补过身体很虚弱,需要抱着。“我一手抱孩子,一手拿着生活用品。在拥挤的人群中,慢慢挪动着前行,几乎被人潮淹没。为了护着孩子刚手术过的伤口,我尽量擎着另一只手拿袋子的手为他挡着,结果还是被碰到了,孩子痛得哇哇直哭,无奈、伤心,更多是对孩子的心疼,我也忍不住与孩子一起哭了。”

命有了不一样的理解。我曾经怨恨过它,总感觉命运对我不公。”金捍华说,直到看了海伦·凯勒的故事之后,才慢慢领会到了生命的真谛。

海伦·凯勒是个被命运遗弃的女孩,在她19个月时就因病失去了视觉、听觉与说话能力。在她生命最美好的时光,却不能再亲近她最喜爱的阳光,不能再听见鸟儿的欢鸣。但她不屈服命运的不公,以惊人的毅力完成了在哈佛大学的学业,成为人类历史上第一位获得文学学士学位的残疾人。

“人生最大的灾难,不在于过去的创伤,而在于把未来放弃。”海伦·凯勒的这句名言,让金捍华心头震撼。“正如扉页上的那句‘翻开这本书,你的命运可能由此改变’,她的故事也改变了我的生命。”金捍华说。

(下转第2版)

企业退休人员 养老金增幅跑赢CPI

新华社北京1月16日电 从2015年1月1日起,我国将企业退休人员基本养老金再提高10%,这是我国连续第11年连续调整企业退休人员养老金,跑赢全国居民消费价格指数CPI的涨幅。

国家统计局发布的数据显示,我国2014年CPI比去年同期上涨2%。到2014年底,经过10年连调,企退人员基本养老金水平由2004年的月均647元提高到2070元。记者通过查阅公开资料发现,我国每次上调企退人员基本养老金的幅度均为10%,而同期CPI增幅均远远低于这一数字。

行进浙江·精彩故事
转作风 走基层