

押金谁来保管,想退款能否实现,骑行中出了事故谁来赔偿,扫到假的二维码怎么办……

权威发布

# 共享单车 共担责任

经济日报·中国经济网记者 余颖

## 特别关注

自从有了共享单车,让很多人发现原来自行车可以带给我们如此便捷的生活。黄色、橙色、绿色、蓝色等各种小车迅速取代家里的“永久”“捷安特”。然而,在各种方便下,共享单车也随之出现了押金安全、人身安全、支付安全等一系列问题。

近日,中消协组织摩拜、ofo、由你、小蓝、永安行等5家共享单车企业座谈,就如何保护骑行消费者的人身财产安全、企业应承担哪些责任开展对话。

### 押金余额退款难——

**企业:**资金专户存管,退押金可向客服申请  
**律师:**应一键可退

“点击退款操作之后,押金已经扣除,但支付宝没有收到退款通知,用支付宝支付的银行卡也没有入账99元的通知。”近日,一位ofo单车使用者陈先生向媒体投诉共享单车押金难退。他表示,曾通过邮件、客服电话等方式联系ofo,但问题始终没有得到妥善解决。

另一个单车巨头摩拜也多次遭到退押金难的投诉。自今年以来,聚投诉平台已接到数起关于摩拜单车未退回押金的投诉。摩拜单车向用户承诺押金“最长7天到账”,但多位用户都表示逾期未返。

这引起了公众对共享单车押金安全的担忧。目前各大单车平台大都要求用户使用手机号作为账户注册,并完成押金充值、实名认证,才算注册成功。平台收取的押金在99元至299元不等,约定押金可原路退还。

这可是一笔巨款。今年1月份,共享单车两大巨头摩拜单车和ofo双双宣布用户量超过1000万。以此计算,ofo每个用户需交99元押金,累计可获9.9亿元押金;摩拜单车押金为299元,平台可获29.9亿元的押金。

为什么注册就要交押金,而不是初次使用时才交?几千万用户交的押金放哪儿了?万一哪天平台倒闭了押金就打水漂了?有没有第三方机构监管这些资金?会不会被挪作他用?关于押金的问题,一直没有明确答案。

座谈会上,ofo负责人表示,企业正在和这位陈先生协调。“我们公司是从高校起家,合作高校有200多家,对校园职工和学生都实行免押金模式。”该负责人表示,前两天ofo和蚂蚁金服合作,开展了信用积分的合作模式,信用积分达到一定程度可以免押金,目前正在上海试行,今后会逐步拓展到全国。针对现有押金,ofo正在与银行商谈,对资金实行第三方监管。

小蓝单车的押金也全部存放在招商银行合作账户里,今后支付宝芝麻信用积分400分以上的用户还可以进一步减少押金。

摩拜单车押金299元,在共享单车里属于高的,其押金安全更受关注。摩拜运营经理表示,押金都在招商银行并专款专管。同时,摩拜还针对押金开发了一个功能,如果发现押金不能及时到账,团队会根据用户实际情况给用户及时反馈。“现在我们遇到最多的案例是用户用支付宝充押金,但是手机丢失导致不能及时到账,我们会根据用户的信息验证,给



上图 保险协议中未明确规定12岁以下儿童不能使用共享单车,已发生多起未成年儿童使用单车不当造成的事故。



右图 共享单车损坏率较高,部分有安全隐患的车辆在骑行过程中会对乘客安全造成影响,需要共享单车企业加强保险保障和安全检查。



上图:共享单车大多采用扫码骑车和扫码支付的方式,给不法分子利用二维码诈骗提供可乘之机。本报记者 余颖摄

他退还押金。”

此外,由你单车目前收取19元押金,可以一键退还押金,永安行则不收取押金,号称是“共享单车行业里唯一押金和账户余额都可以退款的品牌”。

除了押金,账户余额能否退,如何退,也是消费者关心的问题。记者发现,虽然部分企业表示可以退余额,但操作程序却很复杂。在摩拜、ofo、由你的界面上,均没有明显的退款入口。摩拜客户经理表示,用户需要通过客服电话、APP上报、微信公众号留言、微博留言提出退余额,后台工作人员才会处理。

由你单车负责人承认,目前APP内没有退还余额按钮,公司在APP充值界面会提示余额无法在APP内退还,提醒用户不要充值太多。如果出现特殊情况可以通过邮件、客服电话联系企业,若情况特殊可以退还余额。

对此,中消协律师团团长、律师邱宝昌表示,企业应设置押金、余额退款入口,一键就可以直接退回来。“目前在技术上没有问题。”

### 用户人身安全谁来保障——

**企业:**车辆有质保,用户送保险  
**律师:**应丰富险种,公开保险协议及额度,并明确受益人

共享单车即刷即用,在方便出行的同时,也存在安全隐患。今年3月26日下午,上海一名11岁男童骑着ofo共享单车与一辆大巴车发生碰撞,不幸身亡。

根据我国《道路交通安全法实施条例》规定,在道路上骑行自行车必须年满12周岁。11岁小男童为何能使用ofo共享单车,其车辆和用户人身安全如何保障,成为座谈会上绕不开的话题。

ofo表示,车辆在出厂之前都要经过质检,用户使用过程中也通过我们的系统作损坏报备,公司会派人把车辆清走,由专业师傅维修。同时,公司也会随时提醒

用户如果发现车辆状况不好,就不要使用了。此外,ofo也为用户上了人身意外伤害险,如果发生意外会有保险公司理赔。

摩拜同样选择了借助保险的力量。据摩拜负责人介绍,摩拜联合中安保险给产品投保,如果用户在使用过程中发现车辆问题,比如刹车问题、脚踏问题等一系列的安全隐患,保险公司将提供1000元到10000元的保障金用于对用户的赔偿,或者造成人身伤害事故的损失赔偿。

小蓝单车的前身是专门做骑行运动的品牌商,能够把刹车系统制动距离控制在1.5米范围内,新产品的刹车系统进一步缩小在0.5米以内。同时,小蓝单车也和人保合作为用户提供保险保障。

虽然有保险,但是发生事故后,保险额度往往达不到用户要求。ofo此前发生的多起事故都因此进入调解期,并未解决。

“最重要的就是从源头确保骑车人安全,其他措施都是辅助。”中消协律师胡钢表示,“经营者有向消费者提供真实信息的义务,消费者有获得真实信息的权利。”他建议共享单车企业公开保险协议及额度,并在协议中明确保险受益人。“保险的受益人是单车企业还是骑车人,是完全不同的两个概念。如果没有充分披露的话,这就成了一种宣传的手段。”

邱宝昌也强调,汽车有第三者责任险、交强险,共享单车也可能撞到人,因此仅有人身意外险不够,企业应该丰富险种,增加第三者责任险。同时,部分企业在协议里仅建议儿童不骑,并没有禁止,与现有法律冲突,必须改正。

### 支付和个人信息或泄露——

**企业:**公司内部保证不会泄露,引导安全扫码支付  
**律师:**二维码管理制度需改进

最近,青岛市民林先生在共享单车上扫了冒牌的二维码,险些被骗。“我一扫,

竟然弹出转账提示,还是收款人。”林先生赶紧退出手机程序,再仔细一看,自己扫描的二维码是贴上去的,挡住了单车本身的注册码。

直接贴转账码是比较低级的诈骗方式,只有那些着急用车的粗心用户会付款。市场上已出现更具欺骗性的共享单车诈骗。近日,河南省反虚假信息诈骗中心发布警情提示,揭露了共享单车扫码陷阱。例如,用假二维码链接高仿共享单车官方网站的钓鱼页面,以完善身份认证等名义诱骗用户主动填写个人身份信息和银行卡资料,从而实施精准诈骗甚至盗刷网银。还有骗子设计假租车APP二维码粘在单车上,提示用户“更新”。用户扫码后看似安装了租车软件,其实手机却被植入了木马。

对于用户信息安全保护,摩拜、ofo、由你、小蓝、永安行等5家共享单车企业均表示,用户信息都存储在云端,不会露给任何第三方,有的还接入了阿里云服务,可防止数据库被侵入,用户信息不会从公司内部被泄露。

但是关于如何引导消费者正确扫码,避免财产损失问题,各家都有自己的做法。永安行表示,企业在行业首创,不需要扫码,是通过手机与车锁智能通信,可以直接开锁。

其他几家需要扫码的企业则表示,使用需要微信扫码支付或支付宝扫码支付,企业会在微博、微信、公众号等提示用户扫码没有任何覆盖,更不会以个人名义去收取押金、开锁。公司巡视员也随时检查单车上有无非法二维码覆盖。

摩拜还表示,企业与北京海淀区网警合作,如果出现用户信息泄露,可以通过网警查找原因。

二维码乱象并不只是共享单车领域的问题,而是整个管理制度设计的缺陷。“二维码安全性非常差,谁都能做出一套二维码,其最大弊端是看着二维码不知道何意。”律师胡钢说,“全世界没有像我国这样,用二维码直接支付,直接下载手机软件的,未来如何改进是个严峻的问题。”

最高检:

## 对公安派出所刑事侦查活动监督将全面铺开

**本报讯** 记者李万祥报道:最高检近日要求,各级检察院因地制宜全面开展对公安派出所刑事侦查活动监督工作,并将于今年年底前全面铺开。

建立对公安派出所刑事侦查活动监督机制是贯彻落实党的十八届四中全会进一步深化司法体制改革的任务要求。2015年以来,最高检选择山西等10省市开展试点,1064个基层检察院、8370个公安派出所参与了试点工作。据悉,试点以来,检察机关监督公安派出所立案5243件,对违法侦查活动提出纠正意见15162件次,促进公安派出所办案质量明显提高。

最高检要求,各省级检察院要专题研究部署对公安派出所刑事侦查活动监督工作,研究制定工作方案,分阶段确定目标,任务分解到位,责任落实到人。原试点地区检察院要在试点工作的基础上总结经验,上半年全面铺开;非试点地区检察院要在今年上半年完成对本地区公安派出所刑事侦查活动的摸底调研,年内全面铺开。

最高检强调,检察机关对公安派出所刑事侦查活动监督要突出重点,聚焦侦查违法易多发问题。监督的重点是群众反映强烈、影响社会和谐稳定、违法动用刑事手段插手民事经济纠纷的案件,侦查活动中刑讯逼供、暴力取证等非法取证案件,以及采取强制措施、强制性侦查措施可能侵犯犯罪嫌疑人人身权利、财产权利的案件。

公安部指挥统一行动:

## 非法产销使用“伪基站”案告破

**本报讯** 记者姜天骄报道:近日,在公安部指挥部下,26个省、自治区、直辖市公安机关统一行动,对一非法生产、销售、使用“伪基站”专案实施集中抓捕收网,共抓获犯罪嫌疑人132名,捣毁“伪基站”犯罪团伙22个,查缴“伪基站”设备98套及一大批“伪基站”零部件,对“伪基站”违法犯罪活动全链条、各环节予以打击。

目前,非法生产、销售、使用“伪基站”设备危害严重,不仅破坏正常电信秩序、危害公共安全,而且侵犯公民隐私、损害公民财产权益,利用“伪基站”设备实施电信网络诈骗的案件已占到此类案件案发数的20%。去年年底,河南省公安机关破获系列非法生产、销售、使用“伪基站”案件,抓获犯罪嫌疑人25名,缴获“伪基站”设备成品15套以及大批“伪基站”零配件。经查,犯罪团伙通过网络联系交易,利用快递寄送“伪基站”设备,形成了包含有“伪基站”零部件生产供应商、生产销售“伪基站”作坊、利用“伪基站”发送信息的“跑机”人员以及实施电信诈骗团伙在内的特大违法犯罪网络,案件涉及26个省、自治区、直辖市。为彻底查清该网络全部犯罪事实,斩断犯罪链条,彻底摧毁该犯罪网络,国务院打击治理电信网络新型违法犯罪工作部际联席会议办公室专门部署,将该专案予以挂牌督办。

在公安部的组织指挥下,各涉案地公安机关协同作战,循线追踪,逐渐查清了该犯罪网络的组织结构和人员组成,掌握了大量犯罪事实和证据。近日,26个省、自治区、直辖市公安机关按照公安部部署,统一开展集中抓捕收网行动,彻底摧毁了该违法犯罪网络,共抓获犯罪嫌疑人132名,捣毁犯罪团伙22个,缴获伪基站设备98套、银行卡100张、电脑47台、作案汽车22辆等一大批作案工具,核实利用“伪基站”发送的违法诈骗信息556万余条。

公安部刑侦局负责人表示,公安机关将保持对“伪基站”违法犯罪的严打高压态势,并积极会同有关部门加强源头治理,完善打击整治长效机制,全力挤压“伪基站”违法犯罪空间,坚决维护公共通信秩序,保障人民群众财产安全。公安机关提醒广大人民群众要切实增强防范意识,收到附有不明链接的短信时要提高警惕,不要轻易点击,防止上当受骗。

公安部交管局:

## 清明出行安全风险加大

**本报讯** 记者姜天骄报道:清明节假期,祭祖扫墓、赏花踏青、植树农耕等活动出行集中,南方地区雨水天气多发,高速公路实行7座及以下客车免费通行政策,道路交通安全风险加大。近日,公安部交管局分析了近3年清明期间道路交通事故特点,对今年清明交通安全形势作了研判分析,并发出交通安全预警。

从近3年清明节事故情况看,清明节假期首日事故多发,事故死亡人数占假期总数的36.4%;未按规定行驶、无证驾驶、超速行驶等交通违法行为多发,近3年假日期间因酒后驾驶肇事的死亡人数呈上升趋势。据研判,今年清明节全国交通安全将受以下突出风险影响:一是陵园墓区及沿线道路交通安全风险增大;二是踏青赏花出游高峰,旅游交通安全风险增多;三是高速公路车流量增加,交通事故发生率增加;四是降雨与出行高峰重叠,对交通安全带来较大不利影响。

针对上述安全风险,公安部交管局发文通知,要求各地公安交通管理部门加强风险研判和安全管控,全力确保人民群众假日出行平安,并要求协调民政部门加强陵园墓区停车场建设和服务,避免社会车辆入园上山发生事故。同时,公安部交管局向社会发出安全提示,小长假出行要合理安排出行时间和路线,不要疲劳驾驶,更要杜绝酒后驾驶、无证驾驶。

本版编辑 许跃芝 来洁 梁剑箫

# “商标挟持”之风不可长

于中谷

有的商品形状或使商品具有实质性价值的形状,注册商标专用权人无权禁止他人正当使用。

“商标挟持”之风不可长。遏制“恶意商标”乱投诉行为,抑制非诚信行为是商标制度提供者包括立法、司法和行政等机构的职责所在。一方面,在授权环节要严格执商标授权的显著性标准,减少非显著性商标流入市场。在控制成本基础上,进一步建立筛选、互动机制,严把审查“入口”关。另一方面,在纠错环节应主动审查特定行为主体,比如落入黑名单的规模注册且长期无实际使用者等。另外,司法机关对于平台责任规则的适用也要灵活一些。实践中,有的电商平台已经意识到此类恶意投诉对于商家造成的恶果,在遇到极其明显的投诉则采取下架商品方式,以保证商家的正当利益。但是面对投诉人有效注册的商标证书,平台的这种做

法虽然合理,可依然存在法律风险。

其实,正是由于“通知—删除”机制导致平台责任的不确定,放大了损害后果,为投机牟利留下空间,从制度上需对平台责任作出相应调整。针对“恶意商标”的牟利乱投诉行为,应当为平台建立相应的免责机制,从而遏制乃至消灭恶意投诉人的生存空间。

针对明显不具有显著性的注册商标,在落实《商标法》第五十九条的同时,设立无效宣告审理的快速机制或者“绿色通道”也是一个有效的治理手段。被动无效宣告是一种商标评审委员会受理第三人提出无效宣告申请之后的程序。《商标法》对无效宣告程序并没有针对不同情况作出区别规定。通过确立一个即时响应的快速处理机制,进而提高效率,简化流程,让无效宣告机制真正发挥及时有效的纠错功能。商标保护更有力,商家才能更放心。

## 法治论坛

近日,据阿里巴巴披露,“破洞”“呼啦圈”“一脚蹬”“打地鼠”等越来越多的通用词、描述词正在成为“恶意商标”,直接影响平台上900万商家的正常生计。利用电商平台投诉制度而行“商标挟持”之实,成为滥用知识产权“通知—删除”机制的情形之一,引起各方关注。

所谓“通知—删除”机制,在《侵权责任法》第三十六条中有规定,即“网络用户利用网络服务实施侵权行为的,被侵权人有权通知网络服务提供者采取删除、屏蔽、断开链接等必要措施。网络服务提供者接到通知后未及时采取必要措施的,对损害扩大部分与该网络用户承担连带责任。网络服务提供者知道网络用户利用其网络服务侵害他人合法权益,未采取必要措施的,与该网络用户承担连带责任。”

法律制度设计的初衷在实践中会面临挑战。日前,由中国青年政治学院互联网法治研究中心、同济大学知识产权与竞

争法中心、浙江工业大学法学院知识产权研究中心联合发布的调研报告显示,有不少缺乏固有显著性的标识获得了商标注册,商标权人在取得这些通用词、描述词的排他性权利后,通过电商平台对相关行业众多商家展开商标侵权投诉以牟利,收取所谓“保护费”,形成黑色产业链。

据阿里巴巴平台治理部统计,截至2017年3月份,在淘宝天猫平台上,已累计有83个“恶意商标”曾对超1.5万商家11万件商品实施了恶意投诉,商家因此损失约数百万元。

对于这种情况,《商标法》第五十九条中已有明确规定。比如,注册商标中含有的本商品的通用名称、图形、型号,或者直接表示商品的质量、主要原料、功能、用途、重量、数量及其他特点,或者含有的地名,注册商标专用权人无权禁止他人正当使用;三维标志注册商标中含有商品自身的性质产生的形状、为获得技术效果而需