

梳理晚报新闻热线，记者为合法权益受到侵害的市民朋友支招 克服畏难心理 敢于依法维权

晚报新闻热线是读者反映问题的窗口，超市买到变质食品、刚报的培训班教培机构跑路了、签订了消费合同商家却不认账、被古力盖“咬”了没人管、被车库起降杆砸伤物业该不该负责……当合法权益受到侵害时，不少市民朋友在向行政执法部门投诉的同时，拨打新闻热线，寻求舆论监督力量介入，助力维权。记者梳理了近期参与、报道过的新闻事件，当市民合法权益受到侵害时，应当正确认识纠纷，并敢于拿起法律武器维护自己的合法权益。



12348 公共法律服务热线为市民提供法律咨询。

借助“智囊团”，正确认识纠纷

正确认识纠纷，是维权的第一步。当我们的权益受到侵害，可借助我市的公共法律服务体系，对事件的是非对错、是否违法、法律规定是什么、是否在监管部门受理范围内、申诉渠道是什么等方面获得正确的认知。

遇到拿不准的事，打个咨询电话是最便捷的方式之一。12348 公共法律服务热线是我市面向市民的法律咨询专用电话，热线值班人员均为专业优秀青年律师，咨询领域可覆盖大多数民事纠纷，可对市民遭遇的侵权事件作出正确的定性和法律评价。我市12348热线还兼具调解功能，在征得市民同意后，会有调解专席介入调解。

如：在一起劳动纠纷中，大学生小王在奶茶店兼职期间不小心出错单被客户投诉，并因该投诉与奶茶店老板发生言语冲突，决定辞职，但奶茶店老板拒付其半个月的工资。小王拨打12348寻求法律帮助，经12348热线调解，奶茶店老板与小王达成一致，支付1000元工资。

电话咨询觉得还不放心，可以到身边的公共法律服务站寻求帮助。目前我市的公共法律服务网络已实现市、区、镇、村四级覆盖。每个街道的公共法律服务站都有法律顾问值班，他们或是执业律师，或是基层法律工作者。这里“实战”性更强，不仅会给出专业的解答，基层法律工作者还可以代理民事诉讼，“真刀真枪”运用法律武器为老百姓维权。

如：在李沧区浮山路街道司法所，辖区居民老李的孩子遭遇车祸，肇事车辆保险公司打来电话让其15天内必须结案，否则就当弃权。他来到浮山路司法所寻求帮助。社区法律顾问李连成向他讲明交通事故处理流程以及法律追诉时效，并让他保留好车祸治疗期间的病历、发票，以备诉讼使用。后来，李连成代理这起案件，官司打了3年，帮助老李家伸张了正义。

周先生因“榴小夏”加盟合同纠纷找到了企业属地的崂山金家岭司法所。司法所请来了执业律师，听周先生讲述加盟遭遇，并看过双方签署的合同后，律师给出法律意见：起诉。

拿起法律武器，维护合法权益

涉及签署合同的民事纠纷，如教培机构跑路、不履行加盟协议等，往往被认定为经济纠纷。市民维权需要通过国家司法机关进行公力救济，即向人民法院提起诉讼。

今年1月份晚报追踪报道的“我的加盟费能退回来了吗？”——周先生与“榴小夏”加盟纠纷，近日尘埃落定。周先生诉“榴小夏”退加盟费案，今年5月29日开庭，法院6月18日判“榴小夏”败诉，全额退还周先生加盟费71800元。

去年12月，远在四川的周先生为了讨回加盟费，来到青岛，其维权之路颇具代表性。从拨打110、向行政执法部门投诉到找新闻媒体曝光，这是其用过的公力救济手段。从拿着马扎到“榴小夏”办公地点门口静坐，到通过社交平台组织维权群，到组织受害者上门讨说法等，这是其用过的私力救济手段，这些皆没有成效。后来，记者和周先生来到金家岭街道司法所，律师表示这是加盟合同纠纷，需要向法院起诉主张权利，周先生当时并没有接受律师的意见。他认为，在青岛法院起诉，他的差旅成本太高，而且老家孩子还小，需要照顾。当时他坚持认为“榴小夏”涉嫌虚假广告宣传、没有加盟招商资质等，通过行政执法就可以为其讨回公道，甚至组织受害者联盟准备与“榴小夏”硬刚。

几经周折无果后，他采纳了记者的建议，请来律师，通过诉讼讨回了自己的加盟费。记者获悉，还有多位加盟受害者在崂山法院起诉“榴小夏”。

近日晚报关注的“月亮湾海参消费商坑消费者事件”，在多次协商无果后，数十位七旬受害者已经凑钱请来律师讨公道。目前，消费者已经委托律师向涉事企业发去律师函。

在线诉讼服务，“打官司”越来越方便

人民法院是维护社会公平正义最后一道防线。当我们的权益受到侵害，多方维权无果，兜兜转转最终选择了诉讼。一说起诉讼，老百姓会有“畏难心理”，时间久、程序复杂、法律文书太专业、还要花钱请律师等，不少不法商家抓住了消费者的“畏难心理”，最终让不法行为不了了之。但是，随着我国互联网司法的发展，从在线缴费、视频听证、庭审网络公开，到全流程在线诉讼、智能化应用、协同化办案，老百姓“打官司”越来越容易了。

6月17日，最高人民法院发布《人民法院在线诉讼规则》，目前全国已有3500多家法院接通“中国移动微法院”在线诉讼平台，累计访问量超过12.65亿次，为市民提供多样化、全链条、“一站式”的在线诉讼服务，选择晚上打官司的老百姓越来越多。

“榴小夏”退加盟费事件中，周先生通过朋友介绍，联系到一位风险代理律师，在交了1000元律师费后，该律师通过在线诉讼平台，网上立案，网络开庭，赢了官司。周先生表示，律师在上海，他在四川，受理法院在山东章丘，而“榴小夏”代理人则在青岛，“榴小夏”代理人强烈要求线下开庭，但是他和律师据理力争，得到了法院的支持。由于证据链清晰，“榴小夏”代理人当庭便表示愿意退钱。周先生表示，虽然案件可能会进入强制执行阶段，“榴小夏”也有可能“耍赖”，但什么是正确、合理、高效的维权，他心中已有答案。

王女士是西海岸新区乐芙瑜伽闭店事件的受害消费者之一，近日登录了“中国移动微法院”小程序，按照步骤提交了诉讼材料，对“乐芙瑜伽”提起了诉讼。今年3月，最高人民法院、司法部、中华全国律师协会联合发布了常见民事案件的起诉状、答辩状示范文本，对于那些事实清晰的小案，老百姓自行上网立案发起诉讼更方便了。

观海新闻/青岛晚报/掌上青岛 记者 雷林



市中院公开庭审案件。

■ 律师提醒

维权应找法律专业人士

切忌随意上网搜索法条断章取义

山东诚功（崂山）律师事务所合伙人于文鑫表示，当我们的合法权益受到侵害时，切忌随意上网搜索法条断章取义，以及听取网络各种不靠谱的办法。应在法律专业人士的指导下，合理合法维权，避免耗时耗力做无用功，更避免自身问题没有解决，却因维权方式方法不当招致更大的麻烦。