

互联网时代如何化解商誉危机

■ 本报记者 钱颜

近年来,随着大众传媒的不断发展,企业与社会公众之间的接触日益频繁,塑造品牌形象的方式也越来越多元化。互联网特有的即时性、方便性、广泛性等特点,往往能够令企业的品牌宣传达到事半功倍的效果。但互联网传播的便捷性是一把双刃剑,在给予企业宣传红利

的同时,也对企业的商誉保护和公关危机应对提出了更高的要求。“几乎所有的危机事件,都不可避免地涉及到法律问题。危机发生时,如果当事人只看到表面或仅抓住枝节,急于解释、澄清和反驳,不仅无助于解决问题,反而会导致事态进一步恶化。以法律的视角分析危机事件,则有助于抓住主要矛盾。专业的律师可以准确、冷静地分析症结所在,助当事人有的放矢。”在日前举办的互联网时代企业商誉保护论坛上,金诚同达高级合伙人周俊武发布了《互联网时代企业商誉保护及公关危机应对法律蓝皮书》,从法律角度分析了企业商誉

保护的突出问题及应对策略。

“商誉危机的内容不仅包括产品质量、内部管理等常规事项,企业领导人的不当言行举止、网络意见领袖的一篇质疑文章,都可能对企业的商誉造成冲击。”周俊武表示,例如,在2018年11月18日,一段某教育品牌创始人的演讲视频在网络上流传。视频中,该创始人声称“因为中国女性的堕落,导致整个国家的堕落”,被网友质疑是在公开歧视女性,并引发社会舆论的强烈谴责。由此可见,互联网时代的商誉危机几乎无处不在,任何人不经意的一言一行都可能引爆负面舆论。

记者了解到,激烈的商业竞争中,部分企业早已将公关作为一种商业武器,通过自行或指示他人捏造负面新闻、扩大负面新闻传播等方式攻击竞争对手,俗称黑公关。在互联网时代,人人皆可发声,无论是否受过专业的新闻训练,是否有专业编辑把关新闻的真实性,都可

以通过互联网发布和传播内容。这样的环境,某种程度上给了黑公关以巨大的温床。因此,越来越多的企业开始遭遇恶意诋毁和抹黑。尤其是在企业面临融资、上市等关键节点时,更容易遭受各类负面新闻和黑稿的攻击。有专家指出,黑公关产业可能已经成为互联网时代企业商誉的首要威胁。

互联网时代,企业商誉危机往往是突如其来的。想要在第一时间化解危机,需要未雨绸缪,建立一套高效率的应对方案和标准流程。

《蓝皮书》指出,首先是研判阶段。在发生商誉危机事件后,企业应当核实涉及的基本事实,并根据核实的情况采取下一步措施。同时,仅凭个人力量显然无法在短时间内完成危机公关。企业有必要尽快成立内部危机处理小组,并指定一位负责人统筹部门合作,防止因各部门分歧、推诿导致的回应迟缓。在收集采纳内部意见的同时,企业也应积极向公关公司、顾问律

师等外部专家寻求帮助。

其次是引导阶段。在危机事件发生后,企业应当尽快采取措施对负面舆情进行控制和引导。

企业应通过公证保全、向平台投诉删除、向侵权者发律师函等方式,对负面舆情进行初步处理,防止言论的迅速扩散;并在适当的时间对外公开发布公司声明或律师声明,向公众表明自身立场与态度;企业需要持续密切监测舆情与事态发展,寻求良好时机与公众进行良性的沟通与对话,促使公众对企业的观点和立场有充分了解,最终缓和乃至消除企业与公众之间的误解或纠纷。

最后是处置阶段。在危机事件发生后,企业应通过律师对涉嫌侵权的言论进行分析研判,判断是否起诉、何时起诉、起诉主体,评估起诉可能性及诉讼方案;在诉讼过程中,企业应当在每一个重要的诉讼节点都进行一轮对外宣传,从而对冲负面舆论造成的影响。

▼法律干线

仲裁实践与企业风险防范研讨会举办

本报讯 日前,中国国际经济贸易仲裁委员会在新加坡举办仲裁实践与企业风险防范研讨会。

贸仲委副主任兼秘书长王承杰在致辞中介绍了贸仲的业务发展与近年来取得的成绩。2018年贸仲受理案件2962件,同比增长了28%,标的额突破千亿元大关达到1015亿元,案件涉及到60个国家与地区。2019年继续保持着增长势头,案件量与标的额还将再创新高。除案件数量外,贸仲案件裁决保持高质量,当事人自动履行率高,中外法院撤销或不予执行的裁决很

少。王承杰表示,企业应高度重视风险防范和争议解决的约定。贸仲发展的新成就引发与会中资企业的极大关注。

在研讨阶段,北京安杰律师事务所合伙人董箫以真实案例对并购中应保密条款、争议解决条款的拟定作了讲解。北京霖里律师事务所主任张玉林介绍了我国合同法的原则与调解公约将要发挥的作用。新加坡艾伦格禧律师事务所律师王文辉、律师谭树贤介绍了新加坡仲裁的最新案例,对企业约定和应对国际仲裁提出了建议。(来源:中国国际经济贸易仲裁委员会)

跨境合规管理实务解读会举办

本报讯 日前,合规管理实务解读会举办。会上,多位专家为企业介绍了合规管理过程中的重点和难点。

“合规审计是企业健康发展的基石。”大成律师事务所高级合伙人陈立彤以合规审计为切入点,向在场来宾介绍了合规审计的流程、风险的识别与评价等相关内容。陈立彤表示,合规审计是审查公司是否符合法律规定和公司制度这两个标准,是公司主动开展合规风险识别和隐患排查,发布合规预警最重要的手段之一。陈立彤从如何识别风险,如何评价风险,如何控制风险三方面,对企业运行中可能遇到的风险及相应的防控、整改措施,进行了重点介绍。

会上,大成律师事务所律师朱帅介绍了AEO制度及其重

要作用,申请成为AEO认证企业是广大进出口活动参与者追求业务中长期发展的必由之路,要充分利用好国家释放的制度红利。同时提醒参会企业,AEO认证不仅是关务部、进出口业务部,物流部的工作,也需要法务合规部门的大力支持。面对日益复杂的国际贸易形势和国内通关制度的改革,企业应高度重视贸易合规,积极做好应对。

倍通数据集团项目管理总监姜鑫对目前企业合规工作的痛点进行了数据分析和深度调研,认为通过合规工作有效提升业务价值是企业的核心关注点。通过行业最佳实践,对利用数字化技术提升合规工作效率、支持管理决策进行了案例分享。

(穆青凤)

据路透社报道,俄罗斯反垄断监管机构联邦反垄断局(FAS)近日表示,在接到网络安全公司卡巴斯基实验室的投诉后,FAS已对苹果展开反垄断调查,以评估苹果是否滥用其市场主导地位。

(乔洋)



制图
耿晓倩

法规不断升级 个人信息出境如何确保安全

国知局重拳
整治专利代理乱象

本报讯 近日,国家知识产权局印发《关于加快推进“蓝天”专项行动集中整治工作的通知》,切实解决专利代理行业发展中存在的突出问题,集中力量整治行业乱象,努力将“蓝天”行动推向深入。

据了解,“蓝天”行动再推七大举措,即组织专利代理机构开展全面自查和信用承诺工作,重点查办一批典型案件、加大对“黑代理”违法行为的整治力度、加大对“代理非正常申请”违法行为的整治力度、加大对“挂证”违法行为的整治力度、加大对“以不正当手段招揽业务”违法行为的整治力度和推进加强行业自律等。

此外,《通知》要求,各地要加强组织调度,加大各项工作投入,加大执法普法和警示力度,加快形成专项整治压倒性声势。并加强专项整治工作指导督导,对督导中发现相关地方在推进“蓝天”行动不力和专项整治工作慢作为、不作为等情况的,将通过一系列严肃的手段问责;对于真抓实干、效果明显的地方,加大支持和激励力度。

(石岩)

▼贸易预警

美对华过硫酸盐作出反倾销终裁

日前,美国国际贸易委员会对进口自中国的过硫酸盐作出第四次反倾销日落复审产业损害肯定性终裁:在合理可预见期间内,若取消涉案产品的反倾销税,涉案产品的进口对美国国内产业构成的实质性损害将继续或再度发生。根据以上肯定性裁定结果,美国对进口自中国的过硫酸盐的现行反倾销措施将继续有效。

印度对涉华焊接不锈钢管作出反补贴终裁

近日,印度商工部发布公告称,对原产于或进口自中国和越南的焊接不锈钢管作出反补贴终裁:中国和越南的涉案产品存在补贴行为,并对印度国内产业造成了实质性损害,且补贴与印度国内产业的实质性损害存在因果关系。因此,建议对上述涉案国家的涉案产品征收为期5年的反补贴税。

墨西哥对华拉链启动反倾销调查

日前,墨西哥经济部在官方公报发布公告,应墨西哥企业的申请,决定对原产于中国装有金属齿的拉链启动反倾销立案调查。本案倾销调查期为2018年1月1日至2018年12月31日,损害分析期为2016年1月1日至2018年12月31日。根据墨西哥相关法律规定,经济部有权对临时反倾销措施实施前90天内进入市场的涉案产品征收反倾销税。

(本报综合报道)

随着经济全球化进程的不断加速,层出不穷新技术的高速发展,由此产生的数据出境显著激增,在促进国家信息技术创新和数字经济产业发展的同时,各国各地区对数据流动的监管诉求日益上升,这将使得数据合规出境成为企业未来合规运营的重要方面。

我国《网络安全法》的颁布实施,首次提出数据出境安全管理要求,国家有关部门在《网络安全法》的管理框架下,积极制定配套管理办法《个人信息出境安全评估办法》,探索具有中国特色的个人信息出境安全管理路径。近期,《个人信息出境安全评估办法》对外公开征

求意见,初步确立管理要求以及管理模式,引起社会各界的广泛关注。

根据《数据安全管理办法(征求意见稿)》和《个人信息出境安全评估办法(征求意见稿)》,目前的立法趋势是个人信息和重要数据的出境将进行分开管理。大成律师事务所合伙人江苗介绍说,重要数据和个人数据(个人信息)出境规制政策不同。重要数据应当纳入出境管制范围,原则上不允许出境;而个人数据则不宜纳入数据出境管制范围,在同等保护前提下,遵循一定规则即可以出境。个人信息出境向所在地省级网信部门申报个人信息出境安全评估;重要数据的出境报经行业主管监管部门

同意(如果行业主管监管部门不明确的,再报省级网信部门批准)。

《个人信息出境安全评估办法(征求意见稿)》第三条规定“个人信息出境前,网络运营者应当向所在地省级网信部门申报个人信息出境安全评估”。而明确申报安全评估需要提交的材料包括,申报书、网络运营者与接收者签订的合同、个人信息出境安全风险及安全保障措施分析报告以及国家网信部门要求提供的其他材料。

中国信息通信研究院安全研究所陈志告诉记者,网络运营者与个人信息接收者签订的合同或者其他有法律效力的文件,应当明确:个人

信息出境的目的、类型、保存时限;个人信息主体是合同中涉及个人信息主体权益的条款的受益人;个人信息主体合法权益受到损害时,可以自行或者委托代理人向网络运营者或者接收者或者双方索赔,网络运营者或者接收者应当予以赔偿,除非证明没有责任;接收者所在国家法律环境发生变化导致合同难以履行时,应当终止合同,或者重新进行安全评估;合同的终止不能免除合同中涉及个人信息主体合法权益有关条款规定的网络运营者和接收者的责任和义务,除非接收者已经销毁了接收到的个人信息或作了匿名化处理;双方约定的其他内容。

而网络运营者关于个人信息出境安全风险及安全保障措施分析报告应当至少包括:网络运营者和接收者的背景、规模、业务、财务、信誉、网络安全能力等;个人信息出境计划,包括持续时间、涉及的个人信息主体数量、向境外提供的个人信息规模、个人信息出境后是否会向第三方传输等;个人信息出境风险分析和保障个人信息安全和个人信息主体合法权益的措施。

江苗表示,现在很多跨国企业的中国公司与外国关联企业之间存在数据跨境传输,但没有签订《数据处理协议》,将来很可能需要补签协议。

(穆青凤)

重视合同签署 约定保护条款

中企对美货物贸易两招防风险

■ 柳治平 陈雪瑶 李易凡

买家不得在卖家发货后撤回要约。

有时买卖双方会在签署正式合同之前达成一个“初步协议”。一般这种“初步协议”是双方在某些问题上已经达成了一致,并以电子邮件、备忘录或者合同草稿等形式记录,并相约日后继续谈判。虽然,初步协议在形式上不及合同正式,但在某些情况下,仍然可能具有法律约束力,主要分以下三种情况:

第一,所有条款内容完全确定。这种情况下,双方在初步协议中已经讨论了所有合同条款,达成完全一致,且明确表示出愿意受其约束的意愿,只待正式合同签署。此时,双方都将被视作已经进入合同关系,初步协议对双方具有完全法律效力。

第二,主要条款内容确定。如果双方在主要条款内容上达成了一致,那么即使其他某些条款尚未确定,初步协议仍将被视作具有法律效力。与上一条不同的是,这种情况下,双方的合同义务只是本着诚意继续谈判(双方并没有最终达成合同的义务)。

第三,主要条款内容尚未确定。若双方只是交换了初步意向,

并未明确表示愿意就此被约束,(例如合同尚处于草稿阶段)那么此时,初步协议不具有约束力,双方可以随时退出谈判。

对美货物贸易的争端解决出现之前,卖方可以在合同中约定用以有效保护自身的两个条款。

一是诉讼费用。在美国法的框架下,民事訴訟的当事人一般无论胜诉或者败诉都承担各自的律师费,除非:法律明确规定败诉方需要支付胜诉方律师费,当事人事先有合同规定违约败诉方需要支付胜诉方合理的律师费,或者特定情形下,法院裁定败诉方赔付胜诉方律师费。

货物买卖合同如果没有对律师费赔偿问题作出明确规定,非违约方获得违约方赔偿自身律师费比较难。比如,在纽约州法律下,如果合同一方出现违约,非违约方在直接损失赔偿之外,还有权利获得不同程度的“附带损害”赔偿。因此,合同中一方违约时,非违约方如果为了争取赔偿,诉诸法律手段,提出诉讼,那么这种由于对方违约而引起的诉讼律师费,法院有时会将其算作“附带损害”的一部分,要求违约方进行赔偿。遗憾的是,法院在

这个问题上的判例并不一致,法律也并未明确规定律师费是否算作附带损害。

因此,双方可以在起草合同时加入相关条款,规定违约方向非违约方赔偿相关律师费。在金额合理的前提下,法院一般会承认该等条款有效。这样的条款可以制约双方不滥用诉讼骚扰对方,也使得事实上违约的一方不会拖延诉讼,而更可能选择尽早和解。

二是仲裁与诉讼。商事仲裁作为国际贸易的争议解决机制,如果恰当规划使用,可能更能节省争议双方的时间和经济成本。如果条件合适,货物买卖合同中可以选择加入仲裁条款,规定在日后产生争端时,买卖双方应将争端交至仲裁。如果仲裁条款符合法律要求,且仲裁过程没有重大瑕疵,仲裁结果一般可以直接在法院报备,与法院判决具备同等法律效力。

需要注意的是,由于美国司法体系普遍对于适用合同中的仲裁条款有一定程序和实质要求,只有根据相关法规及判例法约定的仲裁条款才有效,因此出口商在起草货物买卖合同时需聘用专业的商业律所。