

# 商家误导消费者 网格员调解退了款

本报讯(记者 韩睿 通讯员 李慧芳)辖区居民在路上拿到一张促销传单,被“买一送一”的宣传语吸引,进店消费后才知道与宣传内容有差别,进而向社区反映。阳曲县城南街社区人民调解员韩晓勇依据《民法典》进行调解,随后商家退还了居民被误导消费的钱款。

3月23日中午,居民刘女士和李师傅经过首邑路时,被路边一家牛肉面馆的促销宣传所吸引。宣传人员边发促销传单边说“牛肉面买一送一,进店品尝”,然而,当顾客进店购买了一碗牛肉面之后,才发现“买一送一”的不是另一碗面,竟是一碟赠品小菜。刘女士、李师傅不约而同感觉上了当,十分不满,和店家交涉要求赠面或者退款,均遭到拒绝,于是向社区反映。

随后,调解员韩晓勇带着消费者和商家进行协商。商家解释,他们宣传促销页中显示,优惠活动最终解释权归本店所有,不属于欺骗消费者。韩晓勇了解情况后表示:《民法典》规定,销售者应当向消费者提供真实、准确、完整的商品信息。然而商家没有清晰明确说清楚“买一送一”送的是什么,存在误导性,应该对消费者的损失进行补偿。随后,几经沟通协商,商家接受了这一调解结果,分别给两位顾客退掉了购买牛肉面的金额20元。



## 律师说法

针对此事,山西瀛远律师事务所律师曹志东给出分析解读。在该案例中,商家明显涉嫌宣传欺诈,具体来说就是指故意隐瞒真实情况或者故意告知对方虚假的情况,欺骗对方,诱使对方作出误判而与之订立合同。而根据《民法典》的基本原则,诚实信用原则(第七条)规定,民事主体从事民事活动,应当遵循诚信

原则,秉持诚实,恪守承诺。另外《民法典》148条明确规定:一方以欺诈手段,使对方在违背真实意思的情况下实施的民事法律行为,受欺诈方有权请求人民法院或者仲裁机构予以撤销。进一步说,消费欺诈,是指经营者在提供商品或服务过程中,采取虚假或者其其他不正当手段欺骗、误导消费者,使消费者的合法权益受到损害的行为。所以,调解员要求商家给顾客退款是合理合法的。

## “12345”一周声音

### >结果反馈

●3月11日市民反映敦化南路北沙河北沿岸口向东20米人行便道井盖破裂。太原联通回复,破损井盖已处理。

●3月11日市民反映涧河北沿岸动物园附近路段机动车道有坑槽。市城乡管理局回复,现已处理完毕。

●3月12日市民反映万柏林区实验小学门口北侧非机动车道有断枝悬空。万柏林区政府回复,已将断枝清理完毕。

●3月13日市民反映建设南路晨光商务楼下人行便道井盖破损。市城乡管理局回复,太原天然气有限公司工作人员与管线所核实,破损井盖已修复。

●3月13日市民反映滨河东路北中环街口附近匝道有玻璃碎片。市城乡管理局回复,工作人员已处理。

●3月13日市民反映敦化南路迎春街口北向南方向人行

道有污水井溢污水。市城乡管理局回复,工作人员已将井内堵塞的淤泥清掏,外溢问题已解决。

●3月14日市民反映古交市火山苑小区南侧道路路灯不亮。古交市政府回复,市经投公司前往现场实地查看,并安排人员进行维修,目前已恢复照明。

●3月14日市民反映黑土巷中横马路有热水冒出。市城乡管理局回复,市热力集团工作人员连夜抢修,跑水问题已处理。

●3月15日市民反映昌盛西街人民南路口红绿灯故障。市交警部门回复,信号灯已正常。

●3月15日市民反映人民南路东四巷全天有售卖水果的商贩占道经营。小店区政府回复,执法人员已对此处占道经营行为进行清理整顿。

### >问题反映

●3月18日市民反映,小店区滨河西路小牛线口北侧1公里处有路灯掉落,请相关部门核实处理。

●3月18日市民反映,万柏林区玉门河南沿岸后北屯东路口桥上,机动车道有碎石影响通行。

●3月18日市民反映,迎泽区南海东街北二巷邵九巷口往南50米,机动车道有污水井堵塞。

●3月19日市民反映,万柏林区玉兰东路大岩村附近垃圾站,尘土飞扬影响居民生活。

●3月19日市民反映,迎泽区双塔西街青年路口红绿灯故障。

●3月20日市民反映,小店

区龙城大街“汤如意”附近路段路面有坑槽。

●3月20日市民反映,尖草坪区西留路泥向路路口附近有线缆脱落,希望相关部门尽快处理。

●3月21日市民反映,迎泽区柳巷南路三圣庵口往东150米路北,污水井堵塞外溢影响通行。

●3月22日市民反映,杏花岭区胜利街建设北路口西150米东向西方向中间车道有坑槽。

●3月22日市民反映,杏花岭区东中环路府东街口北向南方向机动车道上有多个纸箱子掉落影响通行。

郭晓华 整理

## 抱娃冒雨下车 陌生人暖心赠伞

本报讯(记者 李涛 通讯员 张昕)公交车进站,一名年轻妈妈抱着孩子冒雨下车,正小跑着找地方避雨,却被同乘一辆车的乘客叫住。对方不由分说递来一把伞,说自己还有,让拿去用。年轻妈妈被乘客的举动所感动,连声道谢。

3月24日15时30分,御德苑社区网格员李艳琴撑着伞,正往西华苑四期赶。有独居老人打来电话,说家里的电视坏了,想找人看看咋回事。她路过金阳南路东一巷的72路公交站时,目睹了一件暖心事。

当时雨挺大,出行的人并不多。一辆公交车缓缓靠站,车上下来一位年轻妈妈,怀里抱着约2岁大的女儿。由于

没带伞,这名女子让孩子趴在胸前,用外衣罩住脑袋。此时,车上又下来一名中年女乘客,对方小跑着追上母女俩,把撑起的伞塞到对方手里。

起初,年轻妈妈被吓了一跳,见对方递来雨伞,立即明白了是咋回事,一边感谢一边把伞推回去。中年女乘客说:“快拿上,孩子都被淋湿了,我还有一把。”说着,她从包里又拿出一把折叠伞。年轻妈妈这才接过伞,再次道谢。雨还在下,双方各自离开。

李艳琴追上送伞的女乘客,聊了几句。对方说,孩子上钢琴培训班,正要去接,所以带了两把伞。没想到,派上了大用场。

## 老人出行不便 银行上门服务

本报讯(记者 郭晓华 通讯员 周燕芳)为方便辖区高龄老人领取高龄补贴,3月23日,海东社区协调辖区银行,为皇华馆35号院的高龄老人提供上门办卡服务。当日,共有30位老人成功办理了银行卡。

皇华馆35号院是老旧小区,高龄老人较多。此次补贴发放需办理银行卡,但老人子女多不在身边,且出行不便。海东社区网格员得知后,与银行沟通协商,决定上门服务。

为确保“应办尽办,一次办好”,银行第一时间与网格员沟通,通知居民准备材料。

活动中,银行工作人员耐心指导老人完成人像采集、身份证信息认证等流程。当日有30位老人办理了银行卡,网格员和银行工作人员的服务受到老人及家人一致好评。

“社区的服务太贴心了,解决了我们的大难题!”不少老人说。

## 路面隔离杆被撞 社区协调重安装

本报讯(记者 周利芳 通讯员 程莞淇)3月20日,晋阳街社区工作人员日常巡查时,发现两小区间的隔离杆被撞倒、撞断,于是迅速行动,协调重新安装,及时消除安全隐患。

当天上午,晋阳街社区工作人员在辖区巡查时发现,紫藤公馆小区与紫园小区中间无名道路上的车道隔离杆被撞断、撞倒,现场一片狼藉,严重影响小区居民及车辆的正常通行,同时也存在交通安全隐患。面对紧急情况,社区工作人员立刻行动,协

调多方力量,联系相关部门与附近商户,借调来了新的U形杆和车道隔离杆,同时联系两个小区的物业工作人员进行安装,现场对该路段进行修复。

在大家的共同努力下,新的隔离设施很快到位。经过紧张而有序的安装工作,道路很快恢复了畅通,交通安全隐患得到了及时消除。

## 网格网事

