

居民退费遭拒 格格帮助维权

本报讯(记者 韩睿)居民办理美容预付卡后因使用频率低申请退费,却被商家以“概不退卡”的内部规定强硬拒绝,网格员依据民法典相关条款认定该格式条款无效,经调解,商家最终撤销不合理规定并退还剩余款项。

辖区居民刘女士两年前在某美容店办理了10次服务预付卡,因个人原因两年间仅消费3次。今年7月初,她向商家申请退还剩余未消费款项,对方却以店内“概不退卡”的硬性规定予以拒绝。刘女士维权无门后向属地二电社区网格员求助,希望帮忙协商“能退一点是一点”。

网格员尹艺婷梳理后发现,

居民并非无理诉求,而是维权渠道不清,被动接受商家不合理条款。她找到民法典依据:提供格式条款一方不合理地免除或减轻自身责任、限制对方主要权利的,该条款无效。商家单方面设定的“不退不换”条款属于限制消费者合法权益的无效条款,不受法律保护。随后,尹艺婷对接美容店负责人,逐条讲解预付式消费相关法律规定,纠正其违规经营认知。在清晰法理支撑下,商家主动撤销不合理规定,为居民办理了退卡退费。



山西瀛远律师事务所刘吴婷律师表示,美容店自行设置的“概不退卡”店内规定属于无效霸王条款,消费者申请退还预付卡内未消费余额具备合法依据,商家无权以此拒绝退费。

第一,民法典第四百九十七条规定:提供格式条款一方不合理地免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利的,该条款无效。商家单方拟定的不退卡条款,限制消费者退费、解除合同的核心权利,免除商家返还剩余预付款的法定义务,属于法定无效格式条款,对消费者不产生法律约束力。

第二,消费者权益保护法第五十三条规定:经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。消费者仅接受部分服务,剩余项目未实际消费,双方无合法有效的不退费约定,消费者主张退回剩余款项符合本条法律规定。

刘律师提醒广大消费者,预付消费场景下商家单方制定的限制消费者退费类格式条款不受法律保护,消费者遇此类霸王条款可协商、投诉或诉讼维权,同时办卡时应留存付款记录、服务合同等证据,依法维护自身财产权益。



7月17日,阳光汾河湾社区网格员对接社区卫生服务站家庭医生,专程上门为高龄独居老人测量血压,并细致询问其身体状况与居家防暑情况,送上夏日健康关怀。
李晓琳 摄

私拉晾衣绳 绊倒小孩子

本报讯(记者 李涛)小区楼栋间,有人拉起晾衣绳。7月18日几名孩子骑车玩耍时,观察不仔细,其中一人被晾衣绳绊住头摔倒,好在速度不快无大碍。网格员在群里提醒居民不要私拉晾衣绳,以免带来安全隐患。

当天下午,12岁的小宇与小伙伴们在彭村路9号院玩耍,有人骑自行车有人奔跑。他骑行到两栋楼之间的通道处,光顾着身后的同伴,忽然感觉头部被绳子绊住,失去平衡摔倒。所幸速度不快,只有胳膊轻微擦伤。

滨汾苑社区网格员高宇洁巡查时看到后,从物业拿来碘伏、创可贴,帮孩子处理了伤口,并嘱咐其骑行要观察路面状况。网格员发现,这根晾衣绳颜色浅,在没有挂衣物的情况下容易被忽视。而且,绳子悬挂在两栋楼之间,虽然这里并非居民通行的主通道,但偶尔有人经过,晾衣绳碍事也暗藏安全隐患。

随后,网格员排查辖区内私拉的晾衣绳,并逐户上门沟通,以本次孩子擦伤的事例向居民宣讲安全危害。居民也都认识到问题的严重性,主动拆掉了绳子。

挪走报废车 腾出空车位

本报讯(记者 李涛)几辆报废汽车停放在小区内,长期不挪地方,占用了公共停车资源。社区、物业核实发现,这些均为外部车辆。后经交警协助,联系到了车主。7月18日,车辆已被挪走,腾出了停车空位。

西矿街371号院内有8辆报废汽车,一直无人打理,最长的已停放近两年。有居民找到朝北街社区网格员庞国瑞,希望联系车主,挪走车辆,否则车位得不到有效利用,也影响了院落环境。

网格员与物业工作人员核实得知,物业曾多次张贴挪车通知,但始终没找到车主,问题得不到解决。此次,社区对接交警队,查到了车辆归属。原来,其中5辆车属于附近一家企业的报废车,而另外3辆是旁边一家汽修厂停放的。

交警分别在车辆上张贴了清理告知书,并通知相关人员尽快处理。目前,车辆已被挪走,停车位空了出来,居民停车更加方便。物业负责人表示,将加强对进出车辆的管理,避免再出现类似情况。

家中堆满垃圾 多方协调清理

本报讯(记者 韩睿)近日,晋安西街社区接到住户反映,辖区美好家园小区一居民家中散发出阵阵恶臭,怀疑其在家中设置废品收购站。7月19日上午,网格员协调多部门工作人员上门劝导,同时帮居民将家中大量垃圾彻底清理。

据居民反映,美好家园小区东区一住户家中囤积大量生活垃圾和杂物,屋内环境十分脏乱,阵阵恶臭从门缝溢出,蟑螂四处爬行,周边邻居不敢开窗通风,日常生活备受影响。社区网格员李南随即登门查实,只见垃

圾废品几乎填满整个房间,气味刺鼻,外人难以立足。李南耐心劝导当事人张师傅,告知其行为对自身健康和公共环境造成的危害,要求彻底清理,但张师傅犹豫不决。

当天上午,李南协调街道城管、社区民警、小区物业保洁人员再次对张师傅进行劝导,对方终于同意清理。因积存过多,众人齐上阵,经过一上午奋战,共整理打包出垃圾近50麻袋。清理后,李南又协调物业对单元楼道彻底清扫、除味和消杀,邻居们对此高效处置表示认可。

护眼公益活动 关爱辖区儿童



本报讯(记者 李晓琳 文/摄)为切实守护青少年视力健康,普及科学近视防控知识,7月16日,义井街道绿地城社区新时代文明实践站联合山西爱尔眼科医院开展护眼科普公益活动,为辖区儿童送上一份贴心关爱。

活动现场,眼科医生首先以实物眼球模型为教具,通俗易懂地讲解眼部构造、青少年近视诱因,并结合日常真实案例,直观展示不良用眼姿势、长期使用电子产品对视力的损害,其间穿插互动问答,孩子们在趣味互动中轻松掌握护眼知识。

科普活动结束,趣味亲子DIY温情开启。家长与孩子通力协作制作万花筒,一边动手操

作,一边探索奇妙的光学原理,在沉浸式实践中增进亲子情谊,收获趣味暑期体验。

现场还设置了免费视力筛查服务环节,医护人员为每位孩子细致检测裸眼视力、远视储备等关键指标,一对一向家长解读视力检测报告,并根据每个孩子的用眼现状,针对性地给出护眼、锻炼、屈光防护等个性化指导,精准排查视力隐患,有效预防近视的发生发展。针对家长关心的儿童散光、干眼、配镜等常见问题,医护人员现场耐心答疑并细致支招。

网格网事

