

■ 社会治理

“钟吾义警”半年增至两万余人

化身城市“移动天眼”，让平安可见、可感、可触、可及

外卖小哥取餐时多看一眼，一场剑拔弩张的纠纷被及时上报、妥善化解；夜市摊主收摊时多看一眼，发现醉酒人员躺在路边，主动守护直到对方家属赶到；跳广场舞的大妈多留个心，一名儿童走失的信息在义警微信群里发布半小时后，孩子找到了家长……由新沂市委政法委统筹、新沂市公安局主导组建的由外卖员、出租车司机、物业保安、商户店主等构成的“钟吾义警”，从半年前的几十名热心群众，发展到如今覆盖20多个行业、总人数超20600人。他们就像遍布城市角落的“移动天眼”，让平安可见、可感、可触、可及。



新沂市“钟吾义警”工作推进会上，表彰奖励突出贡献者。

“有事群里吼一声，比啥都好使”

3月1日，新沂阳光帝景城附近的店铺业主王先生整理货架时，在角落里发现了一个钱包，身份证、医保卡、银行卡等都在里面。王先生赶紧掏出手机，在“新安路北片义警群”里发了一条信息：“@钟吾义警 我捡到一个钱包，里面东西挺多的，得抓紧找到失主！”

巡特警大队民警秒响应，几分钟就查到了失主的联系方式。其时，这个外地来新沂办事的小伙子正急得团团转，接到电话时声音都有点颤：“钱包里啥都有，光一个身份证若丢了，我就连家都回不去了。太感谢你们了！”小伙子赶到店里，握着王先生的手连声道谢。

“现在遇到事儿想反映一下真是方便多了！”王先生感慨，“钟吾义警”有

180个微信群，几乎每个行业都有自己的“圈”，每个群里都有民警，“有事群里吼一声，比啥都好使！”

广大“钟吾义警”还担当起“巡逻员、信息员、调解员、宣传员、安全员”的“五员”职责，在实践中发挥强大效能。邻里闹了别扭，因为渗水问题吵了起来，本楼的“钟吾义警”把两家人叫到一起，先倒杯茶，再慢慢劝：“远亲不如近邻，咱楼上楼下的，为这点事伤和气不值得。”三说两说，双方握手言和。“大家都是街坊邻居，彼此都熟悉，好沟通。”两次成功化解邻里纠纷的“钟吾义警”刘大姐说。

据统计，“钟吾义警”已参与调处化解各类矛盾纠纷近百起，开展平安宣传主题活动36场，发放资料1.5万份。

“咱就是个开车的，能出把力很有成就感”

2月2日深夜，网约车司机李师傅接了一单活儿。乘客拎着12瓶高档白酒上了车，往后座一放，神色有些慌张。李师傅从后视镜里瞟了一眼，心里“咯噔”一下：“这人大半夜带着这么多酒，怕是来路不正。”

李师傅脑子飞速转起来，想起加入“钟吾义警”时培训的“只观察、不上前，只上报、不处置”，他若无其事地一边正常开车，一边悄悄摸出手机，在“钟吾义警”专属群里发了条信息，附带了定位。

“没过多久警车就到了，人赃俱获，这才知道，他是刚偷了酒正准备转移。”李师傅笑着告诉记者，“协助警方破案，这情节跟拍电影一样。当时心里也有点打鼓，但想着咱背后有警察呢，

怕啥？咱就是个开车的，能出把力很有成就感！”

在新沂，像李师傅这样的群防群治力量还有很多。夜市摊主多看一眼，也许就发现了一场即将发生的冲突；小区保安巡逻时多问一句，也许就阻止了一次“拉车门”盗窃；晚上散步的大姐多留个心，也许就帮走失的老人找到了家……

“指挥中心24小时运转，社区民警实时在线、指令直达，我们用180个行业微信群架起了‘指尖指挥’的快速通道。”新沂市公安局巡特警大队大队长李焱刻介绍，目前，“钟吾义警”已累计提供有效线索587条，协助处置突发事件213起，协助抓获违法犯罪嫌疑人37名，“拉车门”盗窃警情直降七成。

“得到这份认可，我干得更更有劲头了”

2月20日，在吾悦广场附近逛街的“钟吾义警”张大姐发现一位老人独自坐在路边，神情恍惚。她连忙上前，发现老人说不清话，也不知道自己家住哪里。张大姐一边在“钟吾义警”群里报送情况，一边守在老人身边轻声安抚：“大娘，您别害怕，我们这就帮您找家人，一定让您平安回家！”

接到信息后，辖区民警火速赶到，耐心沟通后得知老人是连云港市东海县走失人员，随即与东海警方对接，助其顺利将老人安全接回。事后，张大姐不仅收到了警方的电话致谢，还拿到了一笔奖金：“当时只想赶快帮老人找到家人，没想过要啥奖励。不过，得到这份认可，我干得更更有劲头了！”

“光靠热情能维持一时，但要想长久，还得让大家感觉‘干得值、有面子’。”李焱刻介绍，从选拔招募到培训考核，从科技赋能到激励保障，目前已经形成一套全流程、规范化的长效机制，通过专题培训提升专业素养、智慧平台实现数字化管理、“一案一奖、一事一奖”即时激励，让奉献者有荣光，让参与者有动力。目前，已有71名贡献突出的“钟吾义警”受到表扬奖励。

“我们以‘钟吾义警’为抓手，探索构建‘党政领导、公安主导、社会协同、公众参与’的共建共治共享之路，让民力成为平安建设最坚实的力量，有效破解了‘看得见的管不着，管得着的看不见’的治理困境。”新沂市公安局党委委员陆裕丰表示。

■ 以案释法

刚刚充值500元，两天之后店没了

法院：经营者构成消费欺诈，应退还剩余款项并支付3倍惩罚性赔偿款

近年来，在预付式消费领域，个别经营者明知自身经营状况恶化，已无继续经营能力，仍以“打折”“促销”等方式诱骗消费者进行充值，后续以“闭店失联”等方式“卷款跑路”。此类失信行为严重侵害消费者合法权益，破坏市场诚信根基。

近日，徐州中院审理了一起预付式消费领域的消费纠纷案件，判定经营者退还剩余预付款并适用惩罚性赔偿规则，通过此案例释放了“诚信经营受保护，失信跑路必惩戒”的强烈信号。

基本案情

2024年8月，郝某某在某水果店预充值500元，两日后拟前往消费时，却发现店铺已人去楼空。经电话联系，被告知店铺装修升级改造，其他关联店铺可正常使用会员账号。郝某某持充值的会员账号至其他关联店铺消费遭拒，原商家也联系不上。因该水果店未予工商注

册登记，郝某某投诉无门，遂诉至法院。

法院审理

徐州中院生效判决认为：某水果店使用魏某某账户收取客户款项，无证据证明共用账户的水果店与魏某某之间财务彼此独立，在水果店未办理注册登记的情况下，郝某某作为消费者有理由相信魏某某为实际经营者，故确认魏某某与消费者郝某某之间成立预付式消费合同关系。对于魏某某与水果店之间的款项结算问题，其可另行解决。

对于其他关联名称水果店的责任承担问题，经查询，徐州市有多处水果店冠以相同名称，且该名称亦非同一品牌商业特许经营体系内的企业标志或注册商标。同时，郝某某也未能提交充分证据证明，其他关联名称的水果店存在允许他人使用其营业执照或者以其他方式允许他人使用其名义与消费者

订立预付式消费合同的情形。因此，郝某某诉请其他关联名称的水果店承担责任，不能成立。

关于诉争预付款的处理问题，据郝某某提交的微信充值记录、短信截图、微信往来记录来看，魏某某通过案涉水果店推出优惠活动，吸引消费者参与充值，向消费者收取预付款，在收取郝某某预付款仅两天后，即停业至今。魏某某明知其拟闭店退出经营，在无法继续提供服务的情况下，却恶意隐瞒相关事实，诱导消费者进行预付式消费并逃避退款，严重侵害消费者的知情权与选择权，构成消费欺诈。

现郝某某诉请魏某某退还预付款并支付惩罚性赔偿款，于法有据，依法予以改判支持。对于退还款项数额，根据消费者实付金额与实付金额加赠送金额之比计算优惠比例，按优惠比例计算已兑付商品的价款，剩余款项应予返还，并支付3倍惩罚性赔偿款。

法官说法

近年来，预付式消费领域“职业闭店”“圈钱跑路”现象频发，消费者往往遭遇“举证难、退款难、维权难”的困境。

法院建议，作为消费者，面对商家开展的形形色色预付式消费促销活动，要理性消费，避免因一时贪图优惠而盲目冲动消费。在预付式消费时，需审慎审查价款费用、退款方式、违约责任等合同核心内容，并妥善留存合同文本、付款凭证、消费凭证、消费记录及与商家的沟通记录等证据。发生消费纠纷时，注意证据的收集与固定。

作为商家，应当守护诚信根基，杜绝“卷款跑路”“恶意闭店”等失信行为，既能赢得消费者的长期信赖，建立稳定客源，更能规避法律风险，实现稳健经营。