

1023户居民、1023名巡防队员，不是巧合

通讯员 任璀璨

“我参加社区的巡防队，根本不图补贴。社区是我们大家的家，现在社区环境变得那么好，我图的就是守好我们自己的家。”王大伯家住杭州市萧山区靖江街道靖安社区，作为社区巡防队的队员，他很是自豪，“我们兼职巡防队员有1023人，我是其中之一。”

靖安社区是一个拆迁安置社区，共有1023户居民，兼职巡防队员的人数正好和户数相同。而这，并不是巧合。

2013年12月，靖安社区完成了整体的拆迁改造，社区的“硬件”条件发生了翻天覆地的改变。同时，社区第一届居委会成立，7名工作人员也组建成了第一代巡防小组。

2016年，靖安社区把整个社区划分为4个网格，开始实行网格化管理服务。2021年年初，社区又将4个网格细分成44个“微网格”。

亚运会的脚步越来越近，



为当好“东道主”、提升“软实力”，靖安社区发出倡议：除了居委会工作人员、物业公司保安等工作人员外，社区居民自愿报名专兼职巡防队员，加入到社区共建的队伍中来。

大伙儿的热情高涨得出乎意料，1023户居民一家不少，每家都派出一名家庭成员，组成了规模庞大的基层兼职巡防

生了改变，“社区的事情便是自家事情”正逐渐成为居民们的共识。

同样在靖江街道，“省级民主法治村”靖东村拥有一个本土的宣传团队——“东昇”艺术团。团员中有不少是村里的人民调解员、“法律明白人”。每隔两个月，“东昇”艺术团就会为辖区内群众送上一场丰富多彩的法治文艺演出，用歌舞、滑稽戏、小品、莲花落等形式，宣传实用的法律知识。

而在靖江街道伟南社区，重要工作决策会邀请村民代表共同商议，助力各项政策更好落地；同时，半个月一次的法律讲座，为辖区企业送上的免费法律体检、发放到每家每户的法律知识宣传手册等，无不彰显着民主法治的精神，在基层治理中“润物细无声”。

一枝独秀不是春，百花齐放春满园。动人的共建、共治、共享故事，正在靖江街道的各个村社上演着。



队。他们身穿红色马甲，头戴小红帽，每天按10人一组，晚上7时到9时巡逻在社区各处，并组织开展清洁家园等服务保障行动。靠着这支热情的队伍，社区内“人人都是东道主，你我皆是参与者”的氛围更浓厚了。

靖安社区书记屠伟江高兴地说：“各家的经济条件变好了，大家的思想观念也发

在寺库平台的“奢侈”维权记

新华社 冯松龄 刘喆

从下单到退货，消费者小米（化名）在知名奢侈品平台“寺库”上的“奢侈”维权历程已长达整整4个月。记者调查发现，像小米一样在寺库遭遇“奢侈”维权的消费者不在少数。

11月21日，记者探访寺库北京总部，但曾经繁华的体验店早已人去楼空，相关电话也无法接通。日前，记者从北京市昌平区委宣传部了解到，北京市互联网法院已介入消费者诉寺库公司买卖合同纠纷系列案件的诉讼审理。记者从北京市互联网法院最新获悉，相关案件正在审理中。

寺库平台退款咋就这么难？

寺库，是一家以奢侈品购物服务为主的平台，官网宣称“100%正品保证”。

8月10日，消费者小米在寺库App下单了某知名品牌女装，客服说“15个工作日内送达”。但直到9月初，小米查询订单发现商品仍显示“配货中”。

对于这种情况，小米决定申请退款，但接下来留给小米的又是两周“审核状态”。买也买不到，退也退不了，小米拨通了寺库人工客服电话。这次，客服承诺“已在加紧处理中，会反馈催促。”又是两周的等待后，小米再次收到了同样的回复。从下单到申请退款，小米的维权还在继续。

“本来要买奢侈品，但花钱买了一段‘奢侈’的维权经历。”小米对记者说。

此外，记者梳理新华社“全民拍”后台线索发现，与小米有着相似维权经历的消费者不在少数。

4月9日，孔女士在寺库App购买了两件商品，合计1173元。直至6月，孔女士仍未收到商品，于是申请退款，但客服表示订单已进入审核阶段，同样以“系统升级”为由不予退款。此后，寺库客服始终以“给您申请一下”进行回复。孔女士的订单至今依然处于“审核中”的状态。另一位消

费者刘先生告诉记者，他在4月7日从寺库平台订购的两双运动鞋近5000元，由于较长时间未到货申请退款，也遭遇了“审核中”的问题……

记者在百度贴吧、新浪微博、黑猫投诉、电诉宝等公开平台查询发现，与“寺库”相关的投诉量高达2万余起，大多集中在发货迟和退款迟的问题上；而在投诉平台“电诉宝”上，寺库在“奢侈品电商”领域投诉量位居首位，大量投诉至今未解决，而未退金额从几百元到上万元不等。不少消费者成立了维权群，但能收到退款者寥寥。

对寺库平台如何处理？

“为何没货还难退款？”“钱去哪了？”不少网友提出质疑。

11月11日，记者致电寺库官方就退货难等问题采访，客服答复称，需要消费者自行联系平台，后续会安排有关部门致电回复相关问题。但截至发稿前，记者并未接到平台回应。

根据客服提供的地址，记者11月21日驱车来到寺库北京线下体验店探访。透过玻璃望去，商厦内已人去楼空，门前醒目的寺库logo也不见了踪影。留守保安告诉记者，该公司在10月下旬就已搬离，11

月10日左右有几批消费者来维权未果。随后保安向记者提供了寺库工作人员预留的名片，记者多次拨打电话均被挂断，又通过名片二维码添加寺库售后的企业和个人微信号，均未被通过。

公开资料显示，北京寺库商贸有限公司成立于2009年4月，法定代表人为李曰学，注册资本1000万元，经营范围含寄卖服装、鞋帽、首饰、日用品等。而据天眼查数据，近两年寺库关联了上百条法律诉讼，案由包括买卖合同纠纷、租赁合同纠纷、网络购物合同纠纷等。

中国执行信息公开网显示，寺库公司名下现有多条被执行信息。据天眼查数据，该公司被强制执行总金额超766万元。而且，该公司还两次被申请破产重整。此外，记者注意到，一些供应商也在“追债”。

11月11日，记者从北京市消费者协会获悉，自今年1月至10月，北京市消费者协会一共接到了3343件关于寺库的投诉。

投诉的主要内容是商家拖延发货、拖延退款，且大部分投诉至今依然没有被解决。但即便如此，前不久的“双11”，寺库依然在大搞满减优惠大促销活动，但多数产品发货周期都显示为30天，再次引发社会关注。

记者了解到，为解决寺库公司存在的问题，昌平区市场监管部门成立专班对寺库公司进行调查。

11月21日，记者从北京市昌平区委宣传部获悉，关于消费者诉寺库公司买卖合同纠纷系列案件已由北京市互联网法院统一牵头审理。记者11月22日发函采访北京市互联网法院，11月28日得到答复称，案件还在审理中。

寺库平台或已涉嫌欺诈？

北京天驰君泰律师事务所律师张星认为，如果寺库平台明知没有库存或者库存不足的情况下，仍然在平台销售商品，且不能发货，被消费者要求退款时又故意拖延、拒绝退款，或已涉嫌欺诈。

根据消费者权益保护法第五十五条规定，经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。“寺库不发货不退款的行为侵害了消费者权益，消费者可以依法向消协或市场监管部门投诉，也可以选择报警或到法院起诉。”张星说。

北京市消费者协会秘书长杨晓军表示，北京市消协将继续采用投诉点评、消费调查、消费体验、比较试验等方法、手段，持续关注消费者反映强烈的热点、难点问题，并根据具体情况，针对电商平台的不公平格式条款等侵权行为，采取但不限于公益诉讼等方式，维护广大消费者的合法权益。