

高颜值新品宣传照变“照骗”？

商家致歉：当日物料用完未提前告知

冲着高颜值而去，结果却失望而归——2月17日上午，消费者毛女士向本报新闻热线反映称，她在星巴克门店购买的情人节新品，实物与宣传图不符，怀疑遭遇“照骗”。事实究竟怎样，记者就此进行采访。

毛女士告诉记者，2月15日，她看到星巴克在情人节前夕推出的新品——爱恋白桃抹茶拿铁，颜值很高，便去门店购买了一杯。“拿到实物后，本来想先拍个照分享给朋友看。没想到，实物让人大跌眼镜——这杯拿铁顶部塌陷，没有粉红色的蔓越莓果干，和宣传图片严重不符。”毛女士怀疑，门店偷工减料、虚假宣传，遂就此询问工作人员。

“当时，店员态度比较冷淡，回复称门店的蔓越莓果干没有了。”毛女士说，这样的答复，让她无法接受。随后，她通过网络渠道向星巴克反映此事。然而，直到2月17日上午，该问题都没有得到妥善解决。

针对毛女士反映的情况，记者联系了星巴克涉事门店相关负责人及星巴克(中国)华东东北区域相关负责人。对方表示，2月14日，爱恋白桃抹茶拿铁热销，导致该门店物料用完。毛女士消费当日，接待她的店员因前一日休息，不了解物料相关情况，未提前告知消费者，导致消费者有了不好的消费体验。

本报介入后，涉事门店立即与毛女士取得了联系，向其表示歉意，并给出了补偿咖啡券的方案。对此，毛女士表示满意。同时，星巴克方面表示，就毛女士本次不好的消费体验暴露出来的相关问题，已要求各门店加强管理，如出现物料缺少等问题，会提前告知消费者。



毛女士买到的实物



【消费提示】

据了解，在日常消费，特别是网络消费中，因宣传照片与实物不符而导致的消费纠纷问题较为常见。对于“照骗”行为，商家将承担怎样的责任？消费者遇有此类问题该如何维护自身权益？记者就此咨询了梁溪区消保委相关人士。

“《消费者权益保护法》中规定：经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传。”梁溪区消保委相关人士表示，商家向

消费者展示的产品图片、文字都属于宣传内容，应当保证其真实性，在向消费者提供实际产品或服务时，也应与宣传内容保持一致。如宣传内容与实物相差甚远，则会给消费者造成误导，侵犯消费者合法权益，严重者还有可能涉嫌虚假宣传。消费者在日常消费中，如遇到“照骗”的情况，应第一时间与商家沟通协商解决，如协商未果，可保留相关证据，通过拨打12315热线等方式投诉，依法维护自身合法权益。（晚报记者 刘娟）



小程序上的宣传图

周家阁村：小积分激发治理新活力

本报讯 在锡北镇周家阁村，新推行的积分管理制度让村民们格外关心“村务公开”，村民之间“赚积分”“比积分”热情高涨，人居环境、乡风文明等重要“加分项”类别促使大家你追我赶，互帮互助、志愿服务蔚然成风，美丽乡村焕发出新时代文明新气象。

为积极倡导健康文明的生活风尚，激发乡村治理活力，近年来，周家阁村通过坚持党建引领，积极探索试行“文明积分”治理新模式，将村民主动打造美丽庭院、参与志愿服务活动等内容量化为相应积分，并建立文明积分账户。村民可凭借手中积分，定期到锡北镇指定地点“一条龙”兑换日常所需物品。

“以前，村里环境质量不稳定，村民参与村务治理的积极性不算高，‘文明积分制’的推行为一项工作开展提供了有力抓手，村民参与公共事务、志愿服务活动的意愿更强了。”村委有关负责人介绍，“过去和村民沟通都是我们‘主动说’，现在是村民‘主动问’，他们还会对村内宅前屋后环境整治、垃圾分类、基础设施建设等村庄的重点事项提出中肯的意见建议，真正实现了互商互量的氛围。”据悉，试行乡村治理积分制管理之初，村委便召开了3次内部商讨会，全面梳理各职能部门治理事项，针对实际工作中村民自主性较大的事项，召开2次村民议事会，与村民一起就测评指标、规范标准、积分设置、查询方式等进行商讨，约定形成了《周家阁村人居环境考核评比细则》。在村民设施、户容户貌、田容田貌、塘容塘貌、文明行为五个方面，整理归纳了环境管护、河塘管护、个人行为约束等15类具体事项，让村民行为参照具体的可量化标准。体系确立后，治理事项被细化分解成积分内容和分值，制作成小册子发放到每家每户，形成户户争创、集体共创美丽乡村的浓厚氛围。

2022年，周家阁村依托“锡山区人居环境积分管理系统”，开展数字化考评模式，助力文明积分管理，通过对结果的实时公开、排名，村民之间“照镜子”，比学赶超氛围愈加浓厚。（陶洁）

“萌娃”喜迎“二月二”

2月17日，无锡市太湖幼儿园的小朋友们在表演舞龙。农历二月初二即将到来，无锡市多地举办丰富多彩的民俗活动迎接“二月二”。

（还月亮 摄）

20年前离家出走的兄弟回来分家产了

离家出走20年后突然返乡，因为父母遗留的财产。这桩事情发生在宜兴宜广公路边上的一个山村，宜兴法院张渚法庭日前调解了一起家事纠纷，四位头发花白的老人冰释前嫌，一条时间跨度长达20年的亲情裂缝在法官的调解下得以修复。

钱家所在的山村如今是宜兴的网红村，毗邻墨山。老钱是家中老三，共有兄弟姐妹四人，都已年过花甲。2001年，40岁的老钱离婚，女儿跟随妈妈生活。2002年，老钱与父亲发生口角，年轻气盛的他离

家出走。起初，离家出走的老钱与大姐通过几次电话，后来彻底失联。多年后，老钱的父母相继离世，老钱也未能回家奔丧。老钱的父母生前留下一套厂房。2022年，这套厂房因拆迁获得补偿款166万元。得知消息后，老钱于2022年8月诉至法院，要求对该补偿款进行分割并继承四分之一的份额。案件审理过程中，老钱受疫情影响滞留外省，老钱受疫情影响滞留外省，老钱女儿及律师出庭。对此，三名被告有抵触情绪，怀疑诉讼并非老钱本意，要

求老钱本人出庭。他们认为老钱未尽到赡养父母的责任，不愿意将父母的遗产分给老钱。

这是一起涉及四位老人的家事纠纷，关联到多个家庭，关系着大家族的和谐稳定。认真分析案情后，法官本着化解家庭矛盾、修复亲情的初衷，多次与老钱沟通，耐心地向其释明利弊，希望为双方搭建一个沟通平台。2月8日，20年未见的四位老人终于坐在一起了，法官随即切入正题，向他们讲法之规定、人之常情。在法官的谆谆引导下，四位老人放下

心中芥蒂。老钱面对兄弟姐妹敞开心扉，对自己当年一走了之的行为表示深深的愧疚，愧对父母，愧对手足。这些年独自在外生活，生活境况并不如意，也时常想起家人，希望兄弟姐妹原谅自己当初的意气用事。毕竟血浓于水，老钱的一番道歉后，大姐首先表态，将自身份额中的5万元给予老钱，大哥、小妹随即也表示同意将部分份额拿出。在法官的支持下，双方对拆迁补偿款的分割达成了一致意见，一家人重新团聚。

（何小兵）