

□ 通讯员 孙心元 夏晓明
记者 徐荔

为吸引消费者购物，不少商家都会开展抽奖、付定金享优惠等促销活动，例如，前50名付定金享半价优惠等。但是，消费者按商家指示参与了活动，却为何不在中奖名单中，没能享受到优惠？

近日，上海市嘉定区人民法院依法审结了一起消费者与商家因优惠活动发生的纠纷案。

案件回顾>>>

2023年10月下旬，一知名床垫品牌商家在旗舰店开展“双十一”促销活动，其中一款床垫的优惠活

动为：“……付定金时间为10月24日20时0分至10月31日19时20分，预售到手价2699元；前50名付定金享整款半价优惠……”

2023年10月24日19时33分，该床垫付定金渠道已经打开。张先生询问商家客服人员：“目前还是前50名吗？”客服人员回复：“中奖名单在活动结束后于店铺首页公示，按照付定金时间算前50名。”

当天19时40分，张先生支付定金100元预订该床垫，并告知客服已下单，还向客服人员发送了涉案商品预订人数为15人的截图。客服人员则表示“中奖名单之后会公示，有机会哦”。

2023年10月31日，张先生购买该床垫，使用200元优惠券，扣除定金100元后支付订单尾款2399元，合计支付金额为2499元。

2023年11月24日，商家公示了中奖名单，名单显示：“第1名下单时间为10月24日20时0分0秒，第50名下单时间为10月25日9时32分1秒。”张先生发现自己不在上述中奖名单后与商家沟通，要求退还一半差价。双方沟通未果，于是张先生将商家告上法院。

张先生认为，自己与商家的客服人员询问后，确认自己支付定金符合中奖规则，所以商家应该退还差价1249.5元。商家则表示，他们开展的促销活动真实有效，而且已向相应中奖用户支付奖励。商家称，商品销售界面明示支付定金起始时间为2023年10月24日20时0分，张先生在此之前支付了定金，不符合抽奖条件，所以不同意张先生的诉请。

法院经审理认为，虽然商家注明付定金时间为10月24日20时0分至10月31日19时20分，但商家自行提前开启了付定金渠道。张先生于10月24日19时40分支付定金100元预订该产品后，将显示预售人数为15人的截图发送给商家客服人员，客服人员则表示“有机会哦”，表明认可了张先生符合中奖条件。最后，根据商家公示的中奖名单的付定金时间，若商家在回复张先生的询问时发现张先生付定金时间早于“20时0分”，则应及时告知，张先生可取消支付的定金并于20时0分后再支付定金，由此则符

积极付款为何没能『中奖』
前50名付定金享半价优惠

合商家所称中奖规则。因此，法院认为，应认定张先生符合商家的中奖规则，商家应返还张先生订单金额2499元的一半差价1249.50元。

说法>>>

随着网络购物方式的普及，各电商平台为了提高销售额经常开展各种促销活动，对此，法官向消费者和电商商家作出以下提示：

● 消费者应看清促销规则

电商平台和商家开展的促销活动较多，促销方式、内容也不相同，如满减优惠券、付定金预订商品享定金膨胀、按照付定金时间参与抽奖活动等。消费者在参与促销活动时，应看清商家的促销活动内容。若对促销活动存在疑问时应及时询问商家，并进行仔细确认，否则可能无法享受优惠，也容易与商家发生争议。

● 电商商家应妥善开展促销活动

电商商家开展促销活动可让消费者享受更多优惠，同时也可提升自己的销售额。但商家开展促销活动时，应对各种优惠活动进行公示，并使用通俗易懂或举例子的方式进行详细说明，以便消费者能够清晰理解。尤其是大型促销活动期间，应提前对客服人员进行促销活动规则的培训，以便向消费者作出的解答不出错误。最后，商家应妥善解决与消费者之间的纠纷，若是自身技术或客服人员的失误导致消费者未能享受优惠，应及时沟通，友好协商，妥善解决，树立诚实守信、责任担当的优质电商形象。

□ 见习记者 王葳然 通讯员 陆艺楷

姑侄二人为了房屋继承问题对簿公堂后，又因为侄子没有履行给付义务而被姑姑申请强制执行。本以为是一起简单的执行案件，但却一波三折……而日前，宝山区人民法院执行事务中心收到了姑侄俩送来的两面锦旗。是什么原因让两位当事人同时对执行法官表达感谢？故事要从几年前说起。

法官协调妥善执结案件
因一套房姑侄纠纷不断

祖父母名下房屋归谁

这是一起姑姑申请执行侄子的法定继承纠纷案件。根据生效判决，小杰获得宝山区某房屋的所有权，但需要向姑姑阿丽支付200余万元。2022年8月，由于小杰没有履行金钱给付义务，阿丽便向法院申请强制执行。法院受理后向小杰发出执行通知书，但小杰依然未能履行。该案的执行法官徐颖初步判断，这不是一起简单的执行案件。

经查，被执行人小杰的父亲因将妻子杀害而被判死刑。事发时，小杰年仅2岁。失去双亲的小杰随祖父母共同生活。后来，小杰和祖父母动迁分得两套房屋，一套登记在祖父母名下，另一套则登记为三人共有。小杰16岁时，因祖父看病急需，祖父母卖掉了三人共有的房屋。执行法官发现，小杰妻子小冰的身世也让人同情。两个人组建家庭后，一直居住在小杰祖父母名下的房屋内。后来，小杰的祖父母去世，继承人阿丽与代位继承人小杰对于这套房屋的权属及分配产生纠纷，于是诉至法院。

经法院判决，房屋所有权归属于小杰，小杰需支付阿丽200余万元。因小杰无力支付该笔款项，案件进入执行程序，姑侄之间的感情降到了“冰点”。

司法拍卖一波三折

了解该案情况后，执行法官组

织双方当事人进行了沟通。小杰希望姑姑给予一定的宽限期限，他会尽快卖房。

当时，在承办法官的协调下，阿丽同意给小杰合理的时间变卖房屋，双方在法院达成执行和解。但后来，小杰因为对二手房房价不满意，对房屋变卖一事犹豫不决。和解期限已过一年多，款项仍未履行到位，申请人阿丽便要求法院立即启动强制拍卖程序。

考虑到该案的特殊性，执行法官上门张贴了执行公告，同时又多次与小杰面对面沟通，建议小杰积极推动房屋拍卖事宜，避免产生更大损失。

2024年4月，法院准备正式启动房屋的网络司法拍卖程序，执行法官联系小杰却经常无法打通电话，即使偶然接通，面对执行法官的问题，小杰也总是沉默不语。经过询问，才知道小杰的妻子小冰在执行期间失业，小杰的情绪很不稳定。

执行法官意识到，本案若执行措施不当很有可能引发极端事件，在此情况下，不适合径行强制执行。执行法官再次与申请人阿丽进行了沟通，告知阿丽房价波动和小杰的生活困境，询问她是否能再给小杰些许宽限。但由于阿丽的家人欠下了巨额债务，她想要尽快拿到钱款。“其实，我也很同情我这个侄子的……”最终，阿丽放弃了全部利息，同意让步近30万元本金，以减少小杰的负担。

2024年7月，房屋第一次拍卖便得以成交。由于当时房屋仍登记在小杰的祖父母名下，执行法官又主动前往有关部门为小杰开具了产权人的唯一住房证明。此外，法院执行局还为小杰和小冰从执行返还款项中预支出10万元，供二人在一段时间内租房屋居住。

案件执行完毕后，阿丽和小杰先后向执行法官送来了锦旗表示感谢。

说法>>>

“强制性”是执行程序的本质属性，在面对拒不履行义务的被执行人时，有必要重拳出击，以强制力督促被执行人履行义务。然而，人性化执行手段也是执行法官需要掌握的一门艺术。面对复杂的案件情况，执行法官需要讲究策略，适时调整办案的手段和方案。该案中，被执行人的身世遭遇令人同情，因而在执行时需考虑到其情感的脆弱性，适时适当采取人性化执行手段以预防超出案件执行范围的后果。

该案执行法官不仅顺利执结了案件，同时也在执行过程中，始终秉持司法为民的理念，尽最大努力化解双方的矛盾，打破了亲属间的隔阂，维护了社会的和谐稳定。