

“微信小程序”功能瑕疵起纠纷

虹口区曲阳路司法所与市场监督管理所联手化解一起服务合同纠纷

□法治报记者 王建慧
通讯员 陈正量

小程序是微信小程序的简称，用户只需扫一扫或摇一下即可打开这个运用程序。目前，市场上的小程序种类、功能繁多，如购物、娱乐、生活、工作、政务，无所不有。此类服务虽然具有新型性、专业性和服务周期长、发展势头快等特点，但一旦发生纠纷，处理难度较大，调查取证难，责任认定难，涉及到多方面的技术因素和使用技巧等问题。

日前，曲阳路司法所与曲阳市场监督管理所联动，成功化解了一起微信小程序使用过程中发生的纠纷。由于分析理性、方法得当，双方当事人均接受调解意见。

【事件】

“小程序”功能受阻 买方要求终止合同

2017 年，微商张某（以下简称甲方）应上海某文化传播有限公司（以下简称乙方）的邀请，参加了该公司举办的讲座。主要内容是展示一个具有商品买卖、支付和收藏分享等功能的微信小程序，很有吸引力。甲方当场支付了 19900 元，双方签订了服务合同。

在合同中双方约定：1、甲方作为购买者，享有相应名称的一站式小程序服务的使用权购买；2、因甲方的信息虚假、滞后、不完整、无效及其他任何原因给自己及他人造成损失的或被他人索偿的，均由甲方承担相应责任；3、乙方不承担协调赔付和非乙方技术原因引起的任何责任。

然而，在几个月的使用过程中，甲方发现有些功能未能达到乙方宣传展示的效果。其间甲方通过 20 多个电话并 5 次上门与乙方交涉，乙方技术人员虽上门调试过一次，但仍未完全解决问题，久拖不决，矛盾开始激化。

日前，甲方来到曲阳市场监督管理所投诉，要求退货并终止合同。曲阳市场监督管理所考虑到此纠纷的特殊性，运用人民调解的程序进行调解，形成规范的调解文书，对双方当事人的约束力可能更为有效。征得当事人的同意，曲阳市场监督管理所将此纠纷移交曲阳路司法所进入人民调解程序。

【调解】

专业分析有理有节 提出方案双方接受

为确保调解顺利进行，调解员研究了合同条款，查阅了大量的资



刘欣楠 制图

料，咨询了相关专业机构，并查验了乙方的登记资料和相关资质。

在调解过程中，双方争辩激烈，甲方的主张是：1、坚决要求退货；2、补偿几个月不能正常使用而失去的商机。理由有两点：一是达不到乙方承诺的 7 项功能的使用效果；二是对乙方失去信任，乙方多次迁址，联系不上，不靠谱，后续服务不能保证。

乙方的意见是不同意解除合同，绝不退货。乙方称，使用效果不好是甲方使用不当，而非乙方的技术因素。乙方有足够的技术力量保证小程序的正常运行，补偿损失更是无稽之谈，一切按合同办。

了解事情的原委后，调解员分析认为，首先要弄清三个焦点问题：一是微信小程序使用效果不好的原因；二是乙方是否有资质和专业人员确保该程序的正常运行；三是合同中是否有关于退货和补偿损失的约定。

为了弄清事实，在调解会上，

调解员要求乙方当场演示使用功能。手机上演示结果是：7 个功能中有 5 个功能正常使用，其中“分享”和“聊天”两个功能不能正常使用。在乙方人员的指点下，时好时卡，确实存在技术上的小瑕疵，乙方承诺只需后台简单调试即可正常运行。随后，调解员当场出示了经查证的相关材料，证实乙方有这方面的资质能力，有此项服务的行政许可和经营范围。

“从这些材料来分析，应该相信乙方的服务水平和服务能力。”调解员表示，由于在合同中只有赔偿直接损失的约定，没有退货和补偿间接损失的约定。而“失去商机”显然是属于间接损失，无法认定，难获支持。“分享”“聊天”不顺畅，有使用不当和指导不到位两方面的因素。因这两项功能是次要功能，好在没有发生交易风险。“甲方有这方面的需求，乙方又有能力保证满足甲方的需求，没有必要解除合同。”

在此基础上，调解员提出调解意见：一是乙方因服务不到位对甲方表示道歉；二是乙方在 5 天之内，上门为甲方所使用的小程序进行维护和调试，确保约定的 7 项功能完全顺畅运用。

由于调解员分析、引导、归责到位，双方在调解协议书签了字。在相互理解的气氛中了结纠纷，握手言和。

【点评】

调解之前做足功课 分析到位归责清楚

随着科技的进步和网络的发展，新型的业态不断涌现，“小程序”创业大潮成为其中的一个缩影，人们在改变消费模式、服务方式的同时，也产生了一些新的矛盾和纠纷。本案就是一起微商购买“小程序”，因某些功能故障而引发的纠纷，如果用传统知识结构和工作方法，很难调解、平息此类纠纷。

调解员认识到这一点，因而在调解前做足功课，比如研究合同条款、查阅大量资料、咨询专业机构，并且查验了供货方的登记资料和相关资质，这一切就让调解员有了调解“底气”，也让当事人感到调解员很“内行”，对调解员产生了信任感，这就为成功调解打下了基础。

与此同时，在调解会上，调解员让供货方现场演示，既指出小程序功能上的瑕疵，又出示了调查材料，相信对方的技术和能力能够解决这一问题，调解员的现场分析有理有节，让当事人口服心服，对调解起到了事半功倍的效果。

通过这次调解，也让调解员认识到，新时代对调解员提出了新要求，只有不断学习，及时更新知识，与时俱进，补上专业知识这一课，方可胜任调解工作。

老太拔牙血流不止 医患双方各执一词

普陀区医调委调解员上门调解,入情入理分析得到双方认可

□见习记者 王川
通讯员 陈莉丽

八旬老太去门诊部拔牙后，拔牙处血流不止。为此，老太太认为医方拔错了，不断前往门诊部理论维权，甚至多次报警，事件眼看升级。

所幸的是，在普陀区医调委的介入下，调解员入情入理分析事件成因及前后影响，终于打动了医患双方心平气和地坐下来调解。调解员真情实意为双方考虑，事件圆满解决，得到了医患双方的认可。

【事件】

八旬老太拔牙引纠纷

患者徐某某是一名 81 岁的老太太，因掉牙较多咀嚼不便，于去年 4 月到普陀区某医院门诊部就诊，双方约定以 3000 元的价格，由该门诊部为其拔除病牙并安装义齿。在徐某某支付了 150 元定金后，牙医按徐某某的指定拔除了病牙，并约定 10 天后安装义齿。徐某某回暂住地后拔牙处血流不止，疼痛加剧，找门诊部理论。

徐某某认为，门诊部将她不该拔的好牙拔了，造成了伤害，要求医方赔礼道歉并赔偿经济损失共计 5000 元。而医方认为，诊疗过程完全按照规范操作，被拔的牙是徐某某所指定，且是临床上应该拔的牙，不存在误拔的情况，没有任何过错，不同意赔偿。

在徐某某拔牙后的第 3 天下午，调解员接到区卫计委信访办打来的电话，介绍了这起医患纠纷。徐某某一次次去门诊部维权，双方各执己见、相持不下。面对门诊部

年轻力壮的多名员工，势单力薄的徐某某担心自己吃亏，就一次次地报警。

警方和闻讯赶来的居委会调解组织多次进行调解，因徐某某固执已见，门诊部不仅不愿赔 1 分钱，还要求徐某某依照约定支付诊疗及安装义齿费用 3000 元。

于是，徐某某向区卫计委投诉。区卫计委根据与区司法局联合制定的《关于医患纠纷类信访与人民调解工作对接细则》的要求，将纠纷调处引导到医调委来。

【调解】

劝医方调解解决纠纷

面对这起医患双方各执一词的纠纷，人民调解员首先借助外力，与当事人所在街道、社区形成合力，共同做双方的工作。调解员重点做门诊部的工作，但调解刚开始就碰到钉子。针对医方的强硬态度，调解员迎难而上，从释医讲法重情的角度与门诊部反复沟通：1. 门诊部称没有拔错牙，没有证据支撑；2. 是否拔错牙暂且不论，但拔

牙处血流不止是客观事实，可能是牙医碰破了较粗的血管或者老太血小板减少，凝血功能较差，不管那种可能，医方都有一定责任；3. 如拔牙后会存在血流不止的风险，应事先告知并由患者签名。对此，建议门诊部在今后的诊疗活动中，对无民事行为能力、限制民事行为能力人或高龄老人，应有他人陪同并采取相应的措施，尽可能地避免类似纠纷的发生。

经调解员入情人理的分析，让门诊部认识到自身的不足，答应申请人民调解。然后，调解员又动之以情，晓之以理，以尊敬长辈的姿态，希望老太保重身体，千万不能因过度在乎拔牙纠纷而再引发其他疾病，否则再多的赔偿也于事无补。同时告诉老太，既然调解员已介入纠纷调解，就要充分信任医调委，不要再到门诊部去理论，也不要再到卫计委去上访，老太一一答应。

最终，在调解员的努力下双方达成共识：患者不再坚持要医方赔礼道歉；医方出于人道主义、尊老情结以及社会影响，答应适当补偿患者，双方签署调解协议书。

【点评】

照顾老人上门调解

针对此类案件，调解员考虑到这是一位八旬高龄北京籍暂住上海的老人，就萌发了为老太提供上门服务的想法，在随后与老太的沟通中，不是通过电话，就是到老人居住的居委会，方便老人，同时也取得了老人的信任。

为了让双方就赔偿事宜达成一致，调解员先做门诊部工作，在合情、合理、合法的框架内，适当地将“情”字放大，向患者倾斜，以取得患者的谅解；然后再做老太的工作：“不要为几百元钱斤斤计较，退一步海阔天空”。

最后，双方在居委会签署调解协议书，调解员先让门诊部签名盖章、支付补偿款，再到隔壁房间让徐某某签名，递上医方的补偿款。患者对此表示满意，写了封情真意切的感谢信。门诊部负责人也表示，在今后的诊疗过程中，要强化自我保护意识和证据意识，防止发生类似纠纷。