

虾苗意外死亡 只因用药太猛？

奉贤区青村镇公共法律服务工作站快速化解一起消费维权纠纷

“ □法治报记者 夏天
法治报通讯员 盛志新

水产养殖户老张一直在老陈经营的渔需店购买渔塘消毒品。但最近一次购买的新产品，虽经老张为期一周的测试，实际操作后还是让老张的虾苗全部死亡。

那么这到底是老陈卖的产品有问题，还是老张自己操作失误？双方为此争执不下时，奉贤区青村镇公共法律服务工作站调解员及时介入，终于厘清责任，帮助双方握手言和。

”

【案情】

老张是一名水产养殖户，从事虾苗培育多年。2019 年 5 月 12 日，老张为消毒清洁虾塘，像往年一样，来到老陈经营的渔需店，购买了 2 包老陈推荐的鱼螺净。老张回去后，即用鱼螺净进行清塘。时隔一个星期后，老张按以前常规老经验对虾塘里的水取样，进行虾苗存活实验。经过半天实验后，没有发现虾苗死亡，认为虾塘里的水可以用来培育虾苗，就在当天将虾塘里的水抽入虾苗池中。

没想到，第二天一早，老张发现虾苗几乎全部死亡。

想到虾苗的死亡造成近 2 万元的损失，老张心痛不已，认为是老陈介绍给他的鱼螺净药性太强，造成虾苗死亡。5 月 21 日上午，老张跑去老陈店里理论，要求老陈对虾苗的死亡承担责任并赔偿损失。双方为此发生争执，老张发现无法得到满意的说法，一气之下，拉着老陈一起至青村镇公共法律服务工作站申请调解。

【调解】

工作站专职调解员接待双方，做好受理登记，简要了解纠纷情况，并在确认老陈是有证合法经营后，即组织双方进行调解。

调解中老张诉苦道，前几天为清塘去老陈店里购买鱼螺净，本来是要购买往年一样的药品，但是老陈却介绍了另外一种药品，又没有详细说明指导使用方法，使他无法准确掌握药量，导致按往年的惯例操作，最终造成虾苗死亡，老陈理应要为此进行赔偿，最少要承担 30% 的责任，即赔偿 6000 元。

而老陈则辩解道，老张是老客户，来购买时也是询问过的，老张讲明是干塘，故推荐用这药品的，而且干塘消毒用的鱼螺净也就这



资料图片

种。况且，老张在往虾苗池中放水前也是经过试验的，虾苗并没有死亡。他认为，虾苗死亡是老张操作不当所致，如水温温差大、虾苗正脱壳等原因。老陈讲了一大堆的理由后，最后明确表明，自己是合法经营，没有任何责任，最多退还老张购买的鱼螺净钱款 150 元。

双方各执一词，互不相让，再度争执起来。鉴于调解陷入僵局，调解员在稳定双方情绪后，即对双方开展分头调解。

首先，调解员对老张表达了同情，虾苗的死亡可能有很多因素，到底是药物反应还是自身操作失误造成的，一时很难判断，况且老陈是正规渠道进货，有证合法经营，要求老陈承担责任确实缺乏依据。而且，药物外包装上都有使用说明和注意事项，购买人应该严格按照要求使用，而不是靠经验来使用。

听了调解员一席话后，老张也认识到最主要还是自己的责任，但又指责老陈没同情心，这么多年来

一直在老陈店里买各种药物，从其身上也赚了不少钱，自己遭遇这么大的损失，竟然才愿意退还药款 150 元，心里实在是气不过。

在掌握了老张的真实想法后，调解员随即做老陈的工作。首先肯定了老陈的合法经营行为；其次婉转指出，老张这次虾苗死亡虽然责任在自身，但是与老陈也多少有点关系的。这么多年来，老张一直在老陈的店里购买药物，这次老陈在推荐药物时未进行适当的说明，而老张出于高度信任放松了警惕，使其仍按照多年来的老经验和习惯行为去操作，才导致出现这样的结果；最后耐心引导老陈，看在多年老客户的情分上，能否最大限度对老张有所表示。

调解员一番合情合理的话语深深触动了老陈，愿意补偿老张 1500 元，双方最终达成协议，并签订了人民调解协议书，一起因购买鱼螺净药物而引发的消费纠纷得到快速有效化解。

【心得】

这起因购买鱼螺净药物而引发的消费维权纠纷，在短时间内得到快速有效化解，主要是因为以下几点：一是注重前提合法。在调解前，调解员首先对老陈是否有证合法经营以及所出售的是否假冒伪劣药物进行求证，并得到老张的认可，确保调解在合法的前提下进行。

二是注重过程还原。调解中，对老张购买药物到虾苗死亡的整个过程进行还原，用事实讲话，特别是在老陈推荐药物和使用说明指导两个焦点环节上对双方进行耐心细致的解释引导，使双方均认识到了自身在整个过程中存在的不足之处。

三是注重情理相融。调解中，调解员抓住双方是老客户，相互高度信任这个关键环节，打感情牌，最后促使老陈出于同情提高了补偿金额，最终达成和解。

天降晾衣架 右眼被砸伤

普陀区甘泉路街道调委会解开心结化解邻里纠纷

“ □法治报记者 金勇

朱阿姨在自家天井晒衣服，未曾想飞来横祸，被楼上突然掉下的晾衣架砸中，导致右眼受伤。楼上肇事人家当即陪朱阿姨去医院检查，并当场支付了医疗费 600 元。朱阿姨担心会留下后遗症，认为还需进一步检查，希望通过调解，让对方支付后续的医疗费用。

普陀区甘泉路街道新沪调委会了解事情原由后，耐心劝说，打开双方当事人的心结，成功化解这起邻里纠纷。

”

【案情】

家住新村路某号 101 室的朱阿姨捂着眼睛在朋友的陪同下，来到新沪调委会找调解主任。原来，她几天前在自家天井里晒衣服的时候，被楼上突然掉下来的晾衣架砸中，导致右眼受伤。当天晒衣服的只有四楼 401 室一家，当她找到四楼住户的时候，对方当事人李阿姨承认是自家的晾衣架掉到楼下砸到了朱阿姨，并愿意陪同受伤的朱阿姨到医院治疗。当天，两人一同前往同济医院，李阿姨为朱阿姨支付了医疗费、检查费共计 600 余元。本来此事就此结束，但朱阿姨感觉自从眼睛受伤后，经常会头疼，她认为此事可能会留下后遗症，不能只是包扎完眼睛就行了，还应该去做进一步的检查。因此，她找到新沪调委会，希望能够调解，让李阿姨支付后续的医疗费用。

【调解】

调解主任在了解了相关情况

之后的谈话中，调解主任得知朱阿姨最担心的还是怕留下后遗症，并要求李阿姨再赔偿 5000 元检查费。

调解主任随即又联系了李阿姨。李阿姨表示自己是从外地来的，没有工作，也不懂法律，因为儿子在上海创业没人照顾，她才独自来到人生地不熟的上海。她认为自己已经支付了朱阿姨的医疗费用，之后就算再有任何问题也和她无关。李阿姨一直说怪就怪自己不懂法，应该在第一次陪朱阿姨看病的时候就让对方写下收据，并附言今后再有任何问题与自己无关。李阿姨表示，是因为感觉自己好欺负，所以朱阿姨才会一而再、再而三地让她支付医疗费用，这样下去将是个无底洞，对方会拿这件事情要挟她，没完没了。

调解主任在了解了李阿姨的这些顾虑之后，对症下药，让当事双方进行了一次面对面的调解。在调解会上朱阿姨明确表示最近自己一直感觉不舒服，头一直疼，要求后续的治疗也是想有个保障，并不是为了敲竹杠。朱阿姨说，“我年纪

也大了，恢复得慢，家里也有小孩要照顾，很怕有后遗症会对今后的生活产生不良影响。”

调解主任在听了两位的述说之后，让李阿姨和朱阿姨都换位思考一下，如果你是对方，你会怎么做？李阿姨表示如果自己碰到了这种事，也会和朱阿姨一样担心会留下后遗症。朱阿姨也对李阿姨的状况表示了同情，大家将心比心，都不容易。

看到两位当事人态度有所缓和，调解主任动之以情，晓之以理，所谓“远亲不如近邻”，作为楼上楼下的邻居，抬头不见低头见，朱阿姨以后有什么困难相信李阿姨一定会帮忙，而李阿姨有什么困难，朱阿姨也一定不会视而不见的。同时又强调即使“亲兄弟也要明算账”，现在的事实已经不能改变，李阿姨对朱阿姨造成了一定的伤害，虽然是无意的，但是后续的补救一定要做好，既然李阿姨站在朱阿姨的立场上也会考虑到是否会留下后遗症，那么为了让朱阿姨安心，自己是否也应该表态，适当再予以一些赔偿。同样，朱阿姨对李

阿姨的情况表示了同情，那么是不是也可以退让一步，在后续的医疗费用上，大家再商量一下，能不能减少点。

调解从下午一点半一直进行到四点半。整整三个小时，经过调解主任不懈地努力劝说，最后双方签下调解协议书，李阿姨赔偿朱阿姨后续检查治疗费用共计 2000 元，并当场现金支付，同时写下了收据。

【点评】

本次矛盾的重点主要在双方之间存在误会，李阿姨作为外地人对上海有一定的疏离感，同时也对邻居不熟悉，当对方提出后续要求的时候，担心会被一而再再而三地敲竹杠，所以不愿意配合调解。调解员以此为症结，进行劝导，让李阿姨慢慢解开心结。

同时，在调解过程中，调解员让双方换位思考，将心比心，去感受对方的真实感受，而不要被表象所迷惑。通过这样的方法，调解员让双方都意识到自己身上存在的问题，也让矛盾迎刃而解。