

打造重点商圈人民调解“豫园样本”

全新“豫园市场人民调解中心”揭牌成立

自以为低价淘到高档翡翠，却被商家围追堵截

5年前，原黄浦公安分局民警宋志侠来到豫园市场担任调解员，参与基层纠纷的调处。在这里，她见证了以人民调解促110出警率大幅降低的变迁。

宋志侠回忆起此前调处的一桩翡翠买卖纠纷：“当时我正在走市场，突然发现一个老先生正被几名青壮年追赶。只见他一边紧紧护着手里的包，一边冲进了经理室。”宋志侠还记得，当时“追兵”们高呼：“刚才你买的翡翠是我儿子看错价格了，快把东西还给我们吧。”

原来，当天这位老先生在一家摊位看中了一块水头不错的翡翠挂件。但恰逢店主不在，是店主儿子接待的他。没想到这孩子看错了商品的价格，把原价16000元的挂件当成6000元给卖了出去。店主回家后大吃一惊，绝不承认这桩亏本买卖，要找顾客退货。而老先生当然觉得没道理，他说：“我为了买翡翠，特地抛售了基金还有国库券！”

而且这位老先生也略略懂行，对这块翡翠的心理价位认定不低于15000元，也就更不愿退货了。买卖双方为此争执不下。

宋志侠认为：“既然发生争执了，那就不能让事态变严重。”于是她展开调解工作。她先是严肃劝诫商家：“如果你方卖错货物，自认遭受损失，也应该合理合法去交涉，纠集多人围堵顾客像什么话？对商厦的正常秩序造成怎样的负面影响？”店主等人被批评后，纷纷表示认错。

店主随后表示，愿意将6000元

货款退还给老先生，再多出1000元作为补偿。但老先生则不愿退货，“按我们传统行规解决嘛，买卖双方一旦‘钱货两清’，不管货品是否与货款等值，双方均不得反悔。”

宋志侠反复劝说，“毕竟是孩子看错了账本，您这边能否再给店方返一些钱呢？”老先生看调解员出面，于是同意再加2000元。但对此，店方仍坚决拒绝。

在双方僵持不下之际，宋志侠决定依法向双方分析。“根据《合同法》，你们双方订立的是口头买卖合同，此时如对货物价款出现重大误解，遭受损失的一方有权请求变更或撤销合同。”她先明确，店主要求老先生退货的诉求是有法可依的。

但宋志侠同时指出，因本案涉及古玩，有一定特殊性，因此老先生提出的“传统惯例”也有一定道理，不过应建立在和法律法规不相冲突的基础上。

宋志侠提议：“大家做点生意都不容易，小孩也是由于疏忽造成了这次的问题。如果老先生不做出让步的话，可能会让商家造成重大的损失，对他们的生活产生一定的影响。大家不如各退一步，和平化解此次矛盾？”

终于在调解员的促成下，双方达成一致：店方在归还货款之余，将补偿金额提升至5000元，老先生再归还挂件。

一起原本“火星四溅”的纠纷，在调解工作下和平解决。宋志侠披露：“豫园调解中心成立之后，大多数的纠纷都被遏制在了萌芽之中。”



豫园市场人民调解中心揭牌

“透视眼”淘回一箱遗失珠宝，调解员助物归原主

调解员还介绍了一桩有关豫园“赌石王”的往事。一次某商厦商户叶某欲将一陈旧货柜清理出店铺，就请来保洁员连某帮忙处理。保洁员将货柜推出了商厦，用榔头将其敲开，准备将其当做废品变卖。谁料敲开货柜后连某竟发现有一个箱子，里面全是珠宝首饰！

但连某以为，既然是老板不要的箱子，里面的首饰肯定是“仿制品”。于是也没当真。只是另一位商铺老板此时经过，他经验丰富，一眼就看出这些珠宝都是真货，便花费极低廉的价格，把这些珠宝全部买走。

后来叶某终于恍然大悟：自己竟将价值32万元的珠宝留在遗弃的旧货柜里了。他们赶忙询问值夜班的保安是否看到货柜？保安告知：货柜已被变卖，其中珠宝不知去向。

叶某不知所措，新店未开，32万元的珠宝就这样被自己弄丢，他痛

苦不已，一整夜在外徘徊。第二天，天微微亮时，叶某邂逅了商场兼职人民调解员。他将自己遗弃珠宝的过程一五一十的告诉了调解员，调解员一边安抚叶某，一边急忙联系保洁员连某。但连某支支吾吾不肯说出事情经过，调解员便对连某说：“叶某从外地来上海做生意不容易，丢了东西谁都在着急，家中妻子为了这批珠宝要和叶某闹离婚了！”连某这才把真相和盘托出。

调解员和保洁员连某一起找到了拿走珠宝的商铺老板，调解员询问了老板昨天的情形，并要求其拿出这批珠宝。一开始，商铺老板一再推脱，不肯承认。调解员劝说道：“从法律意义上来说，珠宝是遗失物，应当返还失主。从情理上讲，你们都是珠宝商，更应相互体谅。”

在调解员晓之以理，动之以情的话语下，他终于交出了这批珠宝。

□法治报记者 夏天 实习生 田梦圆

近日，黄浦区豫园市场人民调解工作十周年大会在海上梨园召开，同时揭牌成立了全新的“豫园市场人民调解中心”。据悉，上海豫园商圈是全国著名“黄金珠宝零售功能区”，在2016年我国珠宝玉石5000亿元交易额中（中国珠宝玉石首饰行业协会数据），20%交易量出自上海，而上海的80%正是集聚在黄浦区。交易量大的同时，也带来诸多珠宝交易纠纷。曾经，豫园市场内围绕文玩珠宝的交易纠纷时常引发110出警，但近年来，在豫园商圈人民调解组织网络不断发展、调解队伍机制建设不断加强后，不但出警率大幅降低，更维护了豫园市场的经营秩序和良好形象。

目前，黄浦正着力发扬新时代“枫桥经验”，着力打造重点商圈依法治理、市场人民调解的法治样本，持续护航法治化营商环境，全力助推打响“上海购物”品牌。

持续护航营商环境

着力打造市场人民调解的“豫园样本”

据悉，豫园是海内外知名旅游目的地，辖区内有豫园商城和25个各类市场，经营户达5000余家，每年吸引4500万人次中外游客。随着豫园市场内经营消费行为的日益活跃，矛盾纠纷数量也不断增多、纠纷复杂性逐步凸显。这不仅影响豫园市场的繁荣，影响地区的和谐，更影响到上海的城市形象。2009年起，黄浦区司法局、豫园街道、豫园派出所、豫园市场监管所贯彻“枫桥经验”，在豫园小商品市场内建立了人民调解委员会，一批兼职人民调解员工作在市场矛盾纠纷调解的第一线，化解各类矛

盾纠纷达8300余起，取得了“小纠纷不出工作站、大纠纷不出工作室、疑难纠纷不出市场”的工作成效。

近日，“坚持发展新时代‘枫桥经验’深化豫园市场人民调解工作”豫园市场人民调解工作十周年大会在海上梨园召开。在市司法局、黄浦区委政法委等有关部门的见证下，全新的“豫园市场人民调解中心”揭牌。另外，豫园市场片区和商圈片区调解工作站也得到授牌，微信公众号“豫园老娘舅”也正式开通。

市司法局人民参与和促进法治处处长商忠强对豫园市场人民

调解工作给予肯定，并希望豫园市场人民调解工作不断创新，达到新高度。

豫园街道党工委书记曹炯表示，豫园市场人民调解工作十年来取得了较好成效，人民调解组织网络不断发展，人民调解工作机制不断完善，调解队伍建设不断加强，维护了豫园市场的经营秩序和良好形象。调解中心将着力打造豫园地区依法治理、市场人民调解的法治样本。据介绍，调解中心将坚持和发展新时代“枫桥经验”，维护豫园市场和谐稳定，为构建豫园市场治理新格局和法治化营商环境贡献力量。

相关链接>>>

黄浦在南京路步行街设立全市首个商圈巡回审判（调解）工作站

此前，黄浦区还诞生了全市首个商圈巡回审判（调解）工作站——由黄浦区人民法院、黄浦区市场监管局、黄浦区消保委牵头设立的南京路步行街巡回审判（调解）工作站。据介绍，该工作站旨在探索建立消费者投诉调解争议与法院民事诉讼双向衔接的消费纠纷多元化解决机制，高效化解消费矛盾，提升黄浦区消

费维权效能，着力推动消费维权社会共治，营造品质消费环境。

据介绍，三方将发挥各自优势，实现调解全程化、司法前置化，既体现出调解的柔度与温度，又不揆弃判决定分止争、一锤定音的功效。刚柔并济、多管齐下、高效简便地处理消费者权益纠纷，竭力使工作站成为保障消费者权益、护航经营者营商的

“桥头堡”，为全力打响“上海购物”品牌再添新力。

今后，工作站将组建专业的工作团队，提升工作质效；适用“令状式”法律文书，加快流程进度；进行协同集中式调解，共享优质资源。工作站还将及时总结经验，复制、推广工作成果，逐步辐射至黄浦区乃至全市的其他顶级商街、一流商圈、特色商区。