

“隔空”调解帮助父子解心结

闵行区人民调解中心调解员疫情期间化解家庭矛盾

“□法治报记者 金勇
法治报通讯员 张峰华

85岁高龄的杨老伯与儿子因家庭矛盾，已经有十几年互不来往了。今年春节，杨老伯突然中风，并基本丧失了生活自理能力。大病之后的杨老伯想明白了，希望能与儿子言归于好。于是，他向闵行区人民调解中心寻求帮助。

闵行区人民调解中心（非诉讼争议解决中心）信访矛盾调解部部长、全国模范人民调解员顾玉娟老师接到调解申请后，由于正处在新冠疫情特殊时期，无法进行面对面调解，顾玉娟就通过电话联系方式，与杨老伯父子沟通，通过仔细倾听，耐心劝说，最终化解了父子之间的隔阂。

“在家也能做调解”

“我要求上班，很多案件的当事人还等着我联系他们呢。”闵行区人民调解中心（非诉讼争议解决中心）信访矛盾调解部部长、全国模范人民调解员顾玉娟在工作群中再次提出了复工上班的申请，“年轻的调解员们都已经正常上班了，我身体可以的，我不需要特殊照顾。”

考虑到顾玉娟年纪较大，出于保护调解员健康安全的考虑，闵行区司法局促进法治科并未批准顾玉娟返岗的要求，安排她居家办公。

2月18日上午，居家办公的顾玉娟老师接到了居民杨老伯的一通电话。据了解，居民杨老伯已经85岁高龄，他与亲生儿子杨先生因为家庭矛盾和动拆迁分配利益问题互不来往10多年了。现在他年事已高、行动困难，日常生活自理困难，平时主要由他的老伴儿照料。今年春节，杨老伯突发中风，虽然及时送医治疗，但已经基本丧失生活自理能力。大病之后的杨老伯十分惦念自己的亲生儿子，因此辗转找到了顾玉娟，请求顾老师帮忙调和父子关系。

于是，心系群众的顾玉娟在家做起了调解。

“老法师”居家办公

“顾老师您好，我姓杨，我之前在上海新闻台的法制特勤组栏目里看到过您的调解节目，现在我也想请您帮帮忙。”杨老伯拨通电话后，当即就说出了自己的诉求，希望能得到顾玉娟



资料图片

的帮助。

“杨老先生您好，很高兴您能找到我，您找我就说明信任我。”顾玉娟在仔细了解杨老伯的具体情况后，表示，“杨老先生，您放宽心，我会尽力帮助您的，除了恢复亲情联系，您是否还有经济上的困难和诉求呢？”

杨老伯电话中告诉顾玉娟，“我现在什么都不要，我就想和儿子和好，希望他能每个礼拜给我打个电话，关心关心我。”

顾老师弄清楚杨老伯父子之间的纠葛后，答应会尽力帮助调和双方的父子关系。

辗转联系，耐心劝说

杨老伯和儿子已经断绝联系十多年，也无法提供具体的联系方式，只提供了儿子工作单位这一线索。顾玉娟凭着仅有的线索，多方查找，终于找到了杨老伯儿子工作单位的某领导，

并在说明情况后，取得该领导的信任并拿到了杨老伯儿子的手机号码。

顾玉娟随即通过电话联系上杨老伯的儿子，“我是受您父亲的托付来找您的，我也知道了你们父子之间以前发生过不愉快的事情，不过，总归是一家人，过去的么都过去了，您爸爸都85岁了，您肯定也不小了哇，你们之间可以相处的时间也不长了，既然现在杨老先生有意和好，您要么也考虑考虑是不是恢复恢复来往。”

刚开始，杨老伯的儿子还有些抵触情绪，但顾玉娟并不放弃，通过以情感人，苦口婆心地进行劝说，渐渐的，对方的情绪也慢慢软化了。

经过顾老师的一番沟通疏导，杨老伯儿子终于表示，自己现在也是爷爷了，对以往发生在父子之间的隔阂多了一份理解，也愿意放下来，愿意和父亲恢复沟通联系，也愿意承担对父亲的赡养义务。

一场因家庭矛盾引发的亲情纠纷时隔十几年来，终于被圆满化解了。

【心得】

自新型冠状病毒肺炎疫情爆发以来，促进法治科严格落实上级部门关于疫情防控的相关要求，组织区人民调解中心（非诉讼争议解决中心）全体调解人员做好防护，斗志昂扬、身体健康地投身防疫阻击战，并特别安排65周岁以上年纪大、免疫力较差的调解员居家办公，在特殊时期，合理配置调解资源，对一线调解员的人文关怀“不打折”和对市民朋友的调解需求服务“不打折”。

电脑维修遭遇商家“以次充好”

徐汇区徐家汇街道调委会释法说理促成调解

“□法治报记者 季张颖

电脑电池维修，却遭遇商家“以次充好”，在出差途中严重影响办公效率。消费者张某一气之下向网络投诉平台投诉某电脑维修店。徐汇区市场监督管理局接到投诉后，当即委托徐汇区徐家汇街道人民调解委员会对该起消费争议开展调解。通过搭建平台背靠背调解释法说理，最终促成案件达成和解，消费者接受了商家退一赔二的解决方案。

【案情】

花费800元换电池

实际续航能力有疑引发消费纠纷

去年年底，张某因电脑电池出现问题，经向某品牌电脑客服电话咨询其授权电脑售后维修点后，前往某电脑维修服务中心更换电池。

该服务中心的韩某在简单询问张某电脑情况后，告知其该电脑电池板价格为800元，此为统一定价，售出后相关发票于今年元旦后提供；且时下服务中心暂无现货，需订货到货再通知张某安装；此外张某电脑中原故障电池需要回收。经确认，张某同意并当场支付了800元。

同月28日，商家通知到货，张某前往店内进行安装，经过一晚上的充电，29日张某出差途中发现新电池续航时间仅一个半小时，与其之前所购的原电池差距明显，随后使用中出現一系列反映电池异常的情况，张某直接致电该品牌电脑客服电话提出质疑。

电话中，客服明确表示如所安装的电池是原装正品，则都是检测合格时才能出库，不可能出现电池异常的情况，其次张某提供的服务代码在售后系统中查无可循，再者商家销售的争议电池实为两年前出库的旧电池，且品牌官方明码标价为600元，即使上门维修也才798元。

【调解】

倾听各方诉求

消费者对商家各种说辞多有不满

张某表示，因其工作的特殊性，需要经常出差并使用电脑办公，电池续航能力如此差直接对其工作产生了极大的影响，故而此次纠纷才会使其如此气愤，对于消费者不愉快的经历，

商家反复表达自己的歉意，愿意在调委会的协调下与消费者友好协商，其承认因失误售出了不合格的旧电池并主动提出已带来新的电池可为投诉人更换，对于售价问题，商家表示其的确按照官方定价执行，而额外的费用是门店维修时的检测费。

但是，商家看似诚恳的解释说明，似乎并没有对张某起到任何安抚作用，在张某看来，商家所表达的“诚心”实则是在推诿及找借口，其并未意识到该事件中明显的不合规处及其应该表明态度。

同时，对于额外检测费一说，张某认为，官方明码标价600元的费用中已包含相关服务费，商家以次充好，不仅涉及了职业道德及职业品质的问题，更是明显的违法行为。

调解现场，面对张某有理有据的反驳，商家方一时语塞，话锋一转竟开始指责同到场的工作人员韩某，其承认因消费者当时要货急迫，便直接本地调货，并未从品牌处提货，因此报价稍高且电池性能也未经检测。

推卸责任给员工

调解员释法说理促和解

调解至此，为避免经营者以“员工个人”原因为由将责任推卸至其工作人员，调解员予以友好提示，法律规定企业法人对其他工作人员开展经营活动同样承担民事责任，对于消费者而言，经营者及其工作人员在提供商品或者服务时对商品或者服务的介绍、承诺，以及对消费者询问、投诉的答复，被视为经营者的行为。

除此之外，调解员进行“背靠背”调解时，也向商家提示和强调，无论是本地调换还是官方直接拿货的方式，涉及质量问题的问题都是商家应该承担的责任，销售者以旧充新的情况，这本身是一种消费欺诈行为。

在法律条款的明确规定下，商家为避免消费者诉诸更大平台，影响企业声誉，因此愿在调解环节中解决此纠纷，主动提出退一赔二的调解方案，还为消费者免费更换电池。同时，张某经与调解员沟通，其考虑到虽主张退一赔三的损失赔偿是于法有据的，但商家认错态度良好，如为增加赔偿金额而强硬诉诸法庭将消耗更多时间精力，故而接受了退一赔二的解决方式。

最终，在人民调解员劝说帮助下，由商家方为张某更换符合质量标准的原装电池一块，并补偿申请人2400元，矛盾也就此化解。

【点评】

本纠纷是典型的消费者与经营者间的消费纠纷。该纠纷能够调解成功结案，与调解方法的恰当选择以及调解员设身处地为当事人着想密切相关。同时，市场监管部门与人民调解积极完善消费纠纷联动调解机制，行政调解与人民调解的有效协调形成了合理分工配合、紧密衔接、良性互动的格局。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》的规定，经营者与消费者进行交易，应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则，然而部分经营者在经营过程中为获得更多利润抱着侥幸心理走起了歪门邪道。

诚信是企业长久经营的根基，在我国古代的商业文化中，“诚信为本、童叟无欺”“人背信则名不达”等皆是名言，在现代社会中，诚信更应该是企业生存发展的保证，勿因追求一时蝇头小利而使企业信誉、口碑崩塌。

消费者在购买任何产品之时，如遇“以旧充新”“以次充好”等纠纷，一定要保存好相关证据，应及时拨打当地消费者投诉举报电话，或直接与经营者协商解决，以法律武器维护合法权益。