

为“爱”付出十年换来一场空

徐汇区华泾镇非诉讼纠纷化解中心妥善化解情感纠纷中的债务纠纷

□法治报记者 季张颖

男子来沪打拼，意外与上海姑娘相识，从单纯的兄妹情，到绵绵的男女情，十年间，男子无怨无悔为“爱”倾其所有，然而却在一次如常的登门看望时，发现另有一陌生男子的存在，双方就此产生激烈矛盾。近日，华泾镇非诉讼纠纷化解中心受理了这起案件，调解员从情理法的角度开导双方，最终当事双方达成了和解。

为爱付出十年 发现另有“第三人”

万某某系外地来沪打拼的工地包工头，意外与上海姑娘曹某相识。因两人生境遇相似且均为离异状态，故而万某某对曹某给予了堪比家人般的照顾，大到工作，小到日常生活，无微不至。

这样的关系持续了十年，直至2022年1月，万某某如常至曹某家中看望，发现另有一陌生男性堂而皇之坐在其家中，一股无名之火油然而生。

对此，曹某解释该男子为普通朋友，万某某哪里听得进去，愤然要求曹某归还这些年来自己为其支付的所有费用。无奈之下，曹某报警处理。民警告知其该事件系两人债务纠纷，不属治安纠纷，因此双方来到司法所调解室申请调解。

调解员背对背调解 听各方述说纠葛

调解伊始，华泾镇非诉讼纠纷化解中心调解员罗艳红就采取“背靠背”方式开始调解。面对调解员，万某某再也耐不住心中的苦闷，开始滔滔不绝地讲述这十年来对曹某的情愫。从单纯的兄妹情，到绵绵的男女情；从无微不至、体贴入微的关怀，到恶语相向、令人忌惮的伤害，这十年万某某将曹某及其家人当作自己的亲人来照顾，而曹某一次次地欺骗他的感情，令万某某痛心疾首，万念俱灰，只能通过向她索要这些年来给予的经济资助来弥补情感上的伤害。说到情深之处，万某某激动到无法表述，当场落泪。



与此同时，曹某也道出了这十年与万某某之间的纠葛。因为与前夫离异后，需承担共同债务，令曹某的生活一度陷入困境。万某某的出现，让曹某的生活出现了转机，对此，曹某对万某某心存感激，双方的关系也更亲密了。

然而当万某某提出双方确定关系的时候，曹某还是拒绝了。为能维持这段“情”，万某某心中虽不甘，但仍一如既往地关心着曹某，而曹某也心安理得地享受着这份关爱。从每天的生活开支，到每月上万元的银行还款，万某某称虽然自己是个小包工头，但持续的透支令其捉襟见肘，不得已变卖了手里的金银，甚至不惜向自己的朋友借钱帮助曹某还债。

情理法加以疏导 促成还款和解

调解员看到万某某与曹某的资金往来，通

过微信转账的款项近达十万元。由于这些转账均未写明用途，因而在认定上有些许困难。调解员通过与曹某的深入沟通后，其表示认可之间的经济往来，也承认是借贷关系。调解员认为双方之间的转账，当时虽没有形成借款的合意，但一方转账次数居多，并且累计转账金额较大，且接受转账一方认可为借款，则借贷关系应当成立。双方应按照一般的债权债务关系处理。

根据《民法典》第六百七十五条的规定，借款人应当按照约定的期限返还借款。对借款期限没有约定或者约定不明确，依据本法第五百一十条的规定仍不能确定的，贷款人可以催告借款人在合理期限内返还。在确定了曹某还款的意向后，调解员对万某某也一并予以疏导，一方面肯定了他的情感未能得到回报的事实，鼓励他重拾生活的信心；另一方面也劝导曹某对情感

资料图片

处理应果断，生活上应自立自强，情感上要理性谨慎。面对苦口婆心的调解员，两人终于冰释前嫌。

最终，双方就还款问题达成一致协议：曹某同意返还万某某10万元借款，并约定两次分期归还；万某某与曹某就此分手，双方再无瓜葛。

【案例点评】

本案是因情感纠纷产生的债务纠纷，在社会上很常见。调解中的难点包括：对双方经济往来的认定。是赠予还是借款要明确。由于双方的经济往来时并没有明确的说明或其他手续，所以需要调解员深入了解其背后的来龙去脉，同时给予双方合法入理的分析，最终在双方的认可下形成具有合意的债务认同。对双方情感认知的引导。纠纷产生的根源是男女双方情感的崩塌，正确引导双方对情感的认知是关键。债务问题是末，情感认知是本。正本才能清源。

网购食品宣传与实际不符

当事人不在同一城市 调解员利用电话和微信化解纠纷

□法治报记者 金勇

2020年12月的一天，姜某某在某公司的淘宝网店下单购买了一款食品，付款金额为1014元。2021年1月，姜某某收到产品后，发现产品实物中的配料标签与网页宣传的配料内容不符。姜某某认为卖家存在故意隐瞒使用食品添加剂的嫌疑，便向当地某市场监管部门举报。2月，市场监督管理部门对该公司做出警告的行政处罚决定。

之后，姜某某向该公司提出退款退货及支付商品价款三倍赔偿的要求。公司同意退货退款，但不同意赔偿。双方就后续纠纷如何处理无法达成一致意见，协商之后决定由松江

纠纷双方不在同一城市 调解员尝试电话调解

调委会与当事人联系后得知，纠纷双方不在同一城市，无法实现面对面调解。因此，调解员尝试通过电话进行调解。

调解员先和姜某某进行沟通。姜某某认为，根据《食品安全法》一百四十八条：生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食品安全标准的食品，消费者除要求赔偿损失外，还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金；增加赔偿的金额不足一千元，为一千元。此外，根据《消费者权益保护法》第五十五条第一款规定：经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。姜某某要求该公司至少按照三倍货款金额进行赔偿，即赔偿3042元。

调解员针对姜某某提出的法条进行解释，该公司的确在产品宣传上存在与实际不符的情况，但是产品质量是否有问题以及对买家是否有欺诈行为还有待商榷。此外，该产品没有给姜某某造成其他损失，希望姜某某提出更加合理的诉求。听了调解员的分析，姜某某态度虽然有所缓和，但还是坚持己见。

在和姜某某沟通后，调解员向公司转述了姜某某的诉求，该公司认为，网站宣传的内容是产品供应商提供的，公司并不生产该产品，所以并不清楚宣传内容与实物存在差异。网页

中显示的配料与最终商品标签中标注的配料有差别，是生产批次不同引起的。

该公司坚持认为产品质量没有问题，市场监督管理局已经到公司对相关产品进行查验，给予公司警告提示，仅是因为产品宣传与实际不符，并不是姜某某所说的产品质量存在问题，公司不同意赔偿，但是同意退货退款。

见双方都不同意让步，调解员建议双方先冷静一段时间，在此期间，调解员又多次与双方当事人联系，积极普及相关法律法规，劝导姜某某理性维权，也建议公司适当作出补偿。

多次协调化解僵局 圆满解决消费纠纷

在征得双方当事人的同意后，调解员建了一个诉调对接案件微信联络群，便于沟通及取证。之后，在调解员的见证下，双方当事人在微信群里就该纠纷进行协商。在商谈的过程中，姜某某有了较大让步，不再咬定三倍赔偿这个诉求。在调解员的协调下，公司同意退货退款，并补偿姜某某1000元。

姜某某表示金额可以接受，但她认为1000元的性质不是补偿是赔偿，要求在协议书中写清楚是赔偿1000元。对此，公司坚决不同意，强调产品本身没有问题，不存在赔偿的问题，补偿1000元是出于公司在产品宣传方面工作确实存在不足。

眼看调解工作再次陷入僵局，调解员及时单独和姜某某进行了商谈，引导姜某某明确自己的最终诉求。调解员指出，如果姜某某坚持要求赔偿，必须有明确的证据证明是产品问题，

或者公司有欺诈行为，这显然比较困难。

如果仅仅是想退货，并得到适当的金额补偿，那就可以简易处理，不用纠结赔偿还是补偿。姜某某经过权衡后同意按照补偿进行。

原本纠纷就此告一段落，但同时又出现新问题。由于物件过大，邮费约200元，姜某某要求某公司支付退货的邮费，公司不同意，双方再次产生矛盾。姜某某认为退货邮费应当由公司承担，公司认为已经支付了补偿款，其他金额不会再支付。调解再次陷入僵局，调解员建议双方都先冷静，既然主要问题已经解决，如何退货问题可以再进行协商。

此后，纠纷双方再次就邮费问题进行沟通。某公司表示由于食品即将过保质期，已不能再次销售，建议姜某某就地销毁并提供销毁的现场视频。对此，姜某某表示可以接受。调解员顺势将调解结果编辑好发在群里，让双方确认。

经过调解员的耐心引导，纠纷双方最终达成和解协议，这起消费纠纷就此圆满解决。

【案例点评】

此次纠纷经过多次调解，最终得以解决。调解员以事实为依据，以法律为准绳，根据案件实际，姜某某提出的三倍赔偿要求于法无据。调解员充分把握纠纷事实和法律法规，通过讲道理摆事实，不断拉近双方心理预期，为后续调解工作能顺利进行打好基础。

该案件较为特殊，双方当事人分处两个城市，无法面对面进行商谈，给调解造成了一定的困难。调解员充分运用微信群聊的功能，把协商沟通过程以电子数据形式固定下来，解决沟通不畅和口说无凭的问题，最终促使纠纷顺利解决。