

维修净水器，售后竟将机器弄丢了

调解委员会释法说理，促成纠纷解决

□记者 季张颖

前两年购买的净水器出现了严重的漏水情况，联系售后却始终无法解决，甚至还出现了机器丢失的情况，让消费者非常不满，由此引发了一场消费纠纷。徐汇区人桥人民调解委员会在接手此案后，调解员多次联系，搭建沟通桥梁，进行充分释法说理，促成纠纷的最终解决。

饮水机漏水 引发消费纠纷

2019 年，消费者吴某某购买了某某公司出产的净水器，但却在去年出现了漏水情况，吴某某为此联系了公司售后客服，却始终无法得到解决。

吴某某对此不满意，于是向上海市市场监管投诉举报平台投诉某某有限公司，后根据案件分流机制转至徐汇区消费纠纷联合调解中心进行调解。

沟通中，调解员了解到消费者是买了三台净水器，其中有争议的是一台漏水严重的机器，已在售后处维修，但公司一直没有修好给到消费者。调解员找到商家，商家回复说售后处已经将机器弄失，只愿意进行适当赔付，由于机器使用时间较长，赔偿一台新机器是不可能的，只能赔偿一台展厅机。

调解员将该情况向消费者说明，吴某某听后完全不认可公司的回复，表示家里门前都有监控，自己亲眼看着售后人员将机器搬走，存在所谓的丢失行为也是商家全责，不接受商家给的展厅机，只需要自己原来机型。双方于是进入“拉锯”阶段，互相不肯退让。

搭建沟通桥梁 形成最佳方案

调解员及时向双方当事人告知了人民调解的工作程序、工作原则及双方当事人的权利义务，告知消费者不合格的商品，消费者可以要求公司进行退货，有瑕疵的服务和商品，公司是不允许提供给消费者的，如果明知有瑕疵而提供消费者可以请求相关部门追究责任，如果因为服务和商品给消费者的人身造成了损害，公司需要承担相关责任。同时，调解员告知商家，如果遗失了原

先那台机器，也不应当把展厅机给消费者。

调解员指出，本件纠纷的起因就是商家没有妥善处理售后问题，公司售后部门已将机器弄丢，只愿意赔付展厅机的态度不仅让消费者不认可，反而会矛盾升级，持续拖延对品牌的影响也是不言而喻的。经过调解，商家负责人的态度发生一定的转变，表示愿意再想办法解决。过了几天之后给的回复是已将消费者的净水器找到，会尽快维修好还给消费者。

经调解员几番沟通后，双方达成了口头协议，商家在一个月内将消费者吴某某购买的净水器净水机进行维修，如果维修不好将给吴某某重新更换新的机器。

一个月后调解员进行回访，吴某某表示商家已经将坏的净水器维修好，目前已经投入正常使用了。双方对调解结果表示满意，至此，此消费纠

纷得以解决。

【点评】

这起纠纷的起因在于公司对于售后服务的责任并不严谨，导致消费者进行投诉，消费者对品牌产生质疑，并表示不会再购买该公司产品。调解员让双方明白，消费者和经营者是利益互通，不能让彼此站在对立面，缺失一方都不可。

此类消费纠纷案件案情简单，所涉标的金额较大，为免诉累，通过人民调解的方式化解纠纷对双方当事人来说比较合适。

净水器厂商需要把净水器售后服务归纳到净水器品牌建设中，明确净水器售后工作的重要性，如此才能将其正确定位，以保证自家净水器品牌的售后服务不至于陷入恶性循环；另一方面，售后服务人员一定要摆正心态，一定程度上做到谦让顾客，如此才利于纠纷的解决。

男方与他人同居 离婚后两个女儿该判给谁？

二人签署调解协议，和平解除婚姻关系

□通讯员 安冉
记者 章炜

“那个家我已经回不去了，我就是放心不下我的女儿们……给我些时间，让我再想想。”电话里，女方有些哽咽。

案件双方当事人是大学同学，2010 年相识并确立恋爱关系，相处近十年后领证结婚，婚后生育了两个女儿。两人长久分居之后，男方第三次起诉离婚，婚姻已无扭转可能性，法院如何处理这起离婚案？近期，上海市闵行区人民法院通过耐心询问、倾心聆听。最后，两位年轻人签署了调解协议，和平地解除了婚姻关系。

“无情的丈夫” “回不去的家”

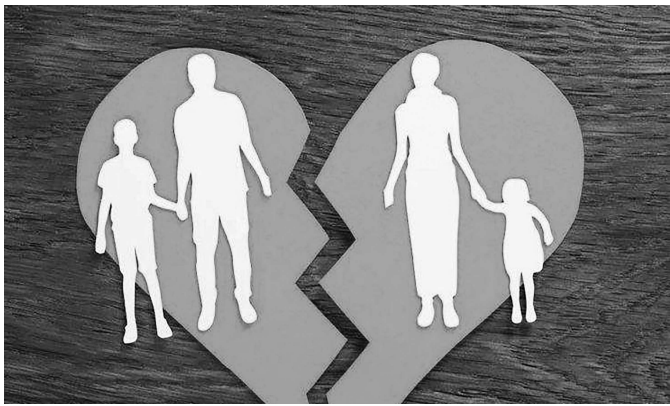
诉前调解阶段，法院本着“离婚纠纷，着重调解”的原则，法官助理电话联系女方，想要听听她对于婚姻的意见，询问两人婚姻是否有转机？法官助理耐心表明身份后，女方表示，虽生育两女已多年，但她依然清楚记得婚前、生育及产褥期男方及家庭对她的种种细节。女方所描述的婚姻关系中，男方长期占主导地位，而她则习惯于妥协，内心满是委屈。

“那你同意离婚吗？”法官助理问。“同意的。”女方说。法官助理有些意外，但是能看得出女方似乎还有些顾虑。

法官助理继续询问原因，女方说：“我搬出来已经很长时间了。”

“我和她们奶奶关系挺好，会定期去看望她们，我没有不管她们。”说到这个话题，女方有些停顿，流露出母女分离的无奈。女方独自在外生活，承受着高额房租，生活着实不易。

法官助理又追问：“那你为什么不回去呢？既节约成本



资料图片

也方便照顾孩子，也有利于挽回两人的关系。”

“我没法回去，老师你知道吗，他和‘小姑姑’已经同居了。”听到这话，法官助理深感震惊。女方又说道：“小姑姑是他同村的女孩，和他年纪相仿，一起长大，可能祖上有血缘关系，他叫她‘小姑姑’。”

法官助理还是不想放弃，“可你们从大学就已认识交往，而且还生育了两个女儿，难道他不顾念这些吗？”电话那端一片沉默，过了大概十几秒，女方平静地说道：“我一直想在上海买房子，他们家愿意买房，但表示和我没有关系。”

在沟通无果的情况下，该案只能通过庭审来解决了。

女方希望抚养女儿 但没有养育实力

经过庭前案情排摸及电话联系，法官助理已经做好调解不成的准备，在立案后便直接排期开庭，以传票通知双方到庭。这已是男方第三次起诉离婚，法官见双方态度冷淡，庭前调解难度较大，决定直接开庭。“都是因为她，我的家庭现在才会弄得一团糟。”男方说。在庭审快要结束时，法官又询问调解意见，女方对婚姻的态度仍有犹豫，于是法官决定先结束庭审，庭后再寻找机会。

两人结婚不久，能够分割的财产仅是存款 10 万元。目前，两人的主要顾虑在于孩子

的安置问题，女方希望亲自抚养却缺乏养育实力，男方有养育实力却缺乏养育心思，调解又陷入困境。

法官思考，从养育的客观条件来看，男方家庭更具优势。经过多种方案假设、多轮权衡和沟通，女方考虑女儿们生活的稳定性及物质保障，接受了由男方抚养孩子的方案。“我同意女儿均跟随男方生活，5 万元我不要了，当作给女儿们的抚养费。”最终，两位年轻人签署了调解协议，和平地解除了婚姻关系。走出法庭的那一刻，女方回过头对法官说：“法官，谢谢你，让我重新站在人生的新起点。”

【法官寄语】

女性因与孩子的天然联系，在生育后承担了大量家庭劳务，面临健康、养育、工作等诸多压力，部分女性甚至在婚姻中长期遭受暴力、控制等身心折磨。女性在社会上扮演着多重角色，如何处理好各类压力与矛盾，保持身心平衡，个人的人格独立与自我成长必不可少。同时，社会、家庭也可给予更多的分担路径，给予她们更多倾听和支持。关爱女性群体，保护女性权益，司法部门总是可以，也应该做些什么。