

□ 记者 章炜

2022年2月中旬，沈某（男方）与计某某（女方）经人介绍相识并确定恋爱关系。双方于2023年2月下旬举行了订婚仪式，沈某给付计某某红包、手镯等总价值3.689万元。6月份，计某某提出解除婚约，沈某要求计某某退还全部的红包及彩礼，以及名誉和精神损失费等各类费用9万元。计某某不同意，双方为此争执不休。沈某向上海市金山区山阳镇人民调解委员会提出申请，要求帮助解决此纠纷。

男方要求返还彩礼

调委会受理此矛盾纠纷后，立即指派调解员与当事人沟通，详细了解事情的前因后果及开展“面对面”调解。调解员了解到，双方按照农村习俗，沈某与计某某二人建立婚约关系并举办了订婚仪式，沈某给付计某某红包1.2万元以及彩礼足金手镯一个、钻石套链一套，总价值3.689万元，并约定好婚宴酒店、拍摄结婚照门店及日期、婚庆、婚车等相关事宜，已支付各类定金2.678万元。双方自2023年6月21日拍摄好结婚照后因多种原因产生纠葛，计某某提出解除婚约，沈某表示同意。沈某要求计某某赔偿红包、彩礼以及名誉和精神损失费等费用9万元。计某某表示，不同意赔偿任何费用，并且另要求沈某赔偿给她名誉及精神损失费5万元。双方为此争执不休。

调解员见此情况，果断将双方分开，进行“背靠背”调解。调解员认为，计某某对红包、彩礼返还问题存在认识上的偏差，由此向计某某耐心讲解了《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释（一）》的相关规定。调解员指出，鉴于双方只是根据当地风俗举行了订婚仪式，并未办理结婚登记手续，符合上述第一款规定的情形，沈某提出返还红包、彩礼的要求符合法律规定。同时，调解员根据相关法律规定，对于精神损失费的问题，只有造成严重的精神和身体伤害，例如引发精神疾病、造成严重人身损害等，才会得到法律的支持。

从情理角度出发，如果因为取消婚约的事确实影响到了双方声誉，可以私下协商要求另一方给予适当的精神损失费补偿，现在的当务之急是双方要尽快解决纠纷，避免此事闹得沸沸扬扬，加剧对双方名誉的损害。

男女双方各自让步

在调解员的耐心劝说下，计某某认识到拒绝返还红包、彩礼的主张并不合理，但是解除婚约后会对

彩礼要返还吗？ 婚约解除后

调解员结合当地习俗明法释理

女方造成很大的负面影响，考虑到这对沈某名誉也有损害，计某某仅同意退还彩礼足金手镯一个、钻石套链一套、电脑一台。随后，调解员向沈某转达了计某某的态度，并劝导沈某，女方不愿返还彩礼和红包及其他经济损失虽然缺乏法律依据，但是此次解除婚约双方都有原因，退婚对计某某有一定的声誉影响。建议沈某作为男方稍做让步，双方好聚好散，尽快开始自己新的生活。

沈某同意做出适当让步，表示计某某除退还彩礼足金手镯一个、钻石套链一套、电脑一台之外，另行补偿其他经济损失费3万元。调解员又向计某某转达了沈某的态度，并说是计某某提出解除婚约的，劝说其对沈某的经济损失应承担一部分，计某某表示同意补偿给沈某经济损失费2万元。

经过调解员多次耐心对双方做思想工作，双方当事人各自作出了一定的让步，签订了人民调解协议书，内容如下：计某某于调解之日退还给沈某某彩礼足金手镯一个、钻石套链一套、电脑一台；计某某于调解之日一次支付给沈某其他经济补偿款2万元，双方同意婚宴定金1万元由介绍人张某负责收取后于2023年9月4日支付给沈某；到调解之日止，双方之间发生的经济、财产等事宜已全部了结。调解员于2023年9月5日向双方当事人进行了电话回访，沈某表示已经收到了张某给付的婚宴定金1万元。双方均对调解结果表示满意。

【案例点评】

本案是一起较为常见的解除婚约后引发的婚约财产纠纷，调解员在调解该起纠纷时，首先是深入调查，准确把握纠纷的症结问题，采取共情、倾听的方式促使双方当事人回归理性、心平气和地协商解决问题；其次是向当事人详细讲解相关法律法规，又结合当地习俗围绕争议焦点明法释理，动之以情，晓之以理，逐步缩小双方的意见分歧；再次是秉持公平、公正的原则，找到双方共同可以接受的妥协点，提出了较为合理的解决方案，最终促使双方各自降低诉求，达成一致意见，圆满地化解了这起婚约财产纠纷。

□ 记者 章炜

王某某于2021年年末右手手掌出现轻微颤抖，遂于2022年初开始在上海某健康管理有限公司（以下简称某公司）接受按摩理疗服务，先后充值2余万元用于购买服务套餐，至2023年年中，王某某手部症状无任何改善，且身上各处出现疼痛，并因某公司告知其存在多种疾病，出现精神焦虑的情况，王某某要求退款。某公司同意退款，但是必须以原价为基准进行折算，扣除以原价结算的按摩次数后方能予以退款。对此，王某某表示拒绝接受，双方经多次协商仍无法达成一致，王某某来到闵行区江川街道消费纠纷调解室申请调解。

充值两万多元治手抖 八旬老人遭遇退费难

经调解，双方达成一致并签订协议书

《消费者权益保护法》。调解员告知商家应严格依据法条的规定，本着诚信经营的理念，按照养生按摩行业相关标准和服务质量的要求，给予消费者合法、合理的解决办法。

针对以优惠价还是原价进行结算的争议上，调解员向负责人释法析理，根据《民法典》规定：提供格式条款的一方未履行提示或者说明义务，致使对方没有注意或者理解与其有重大利害关系的条款，对方可以主张该条款不成为合同的内容。某公司负责人在听取了调解员的解释之后，表示愿意与王某某就解决的方式进一步协商，在退款数额问题上也愿意做出一定的让步。

退还1万元服务费

随后，调解员邀请双方回到调解室。经过调解以及与双方进一步沟通，某公司负责人表示，尊老敬老一直是他们的服务宗旨，在以后的经营当中，会将诚信原则放在经营公司的首要位置，愿意按照王某某的要求，将剩余的金额以套餐优惠价，结算后退还给她，并且帮助其取消另一张还未使用的充值卡。王某某表示自己单方面取消服务合同也存在过错，对某公司提出的解决方法表示满意。最后，在调解员的主持下，双方就纠纷事宜达成一致并签订人民调解协议书。

协议内容如下：上海某健康管理有限公司于本月底前向消费者王某某退还服务费用1万元，由某公司负责为消费者王某某在月底前完成转让VIP卡，无论转出与否都于2023年6月30日前将VIP卡折合1万元退还给消费者；当事人双方对本协议均表示同意，就本纠纷无其他争议。经回访，王某某已经收到某公司的退款，双方对本案的调解结果均表示满意。

手抖无改善，老人想退费

在调解过程中，因双方当事人各执一词，考虑到王某某八十多岁的年龄，为避免因其情绪激动而产生的潜在危险，调解员选择采取“背靠背”的分开谈话方式。在安抚王某某情绪的同时，告知其由于纠纷发生时间较早、持续时间较长、店员流动较大等原因，导致难以固定按摩的具体次数、效果等退款关键证据，建议其可以通过与商家友好协商的方式，寻求更互惠互利的解决方法。

调解员向公司负责人普及了

【案例点评】

调解员根据实际情况，即一方当事人八十多岁、双方当事人情绪都较为激动等，正确选择了合理的调解方式，为之后调解成功打下了坚实的基础。在调解过程当中，对王某某采取以情为主、以理为辅的调解方式；而对某公司则是释明法条法理，说明利害关系，通过对《消费者权益保护法》《民法典》的准确适用，充分发挥了法律在调解案件中的教育和指引作用。

就案件性质而言，该案属于双方意思自治下达成的民事服务合同纠纷，但鉴于王某某年事已高，虽然思维清晰，但签订合同当时不排除受到误导的可能性，并且通过其叙述也说明某公司的服务效果并未达到预期，导致王某某受到了财产损失。后王某某提出解除合同，某公司按优惠价给予王某某结算，王某某接受且未提出赔偿要求，双方利益都得到了兼顾，属于较为理想的解决结果。