

□ 记者 章炜

今年 1 月 10 日，市民老李至金山区张堰镇司法所咨询，反映一起消费纠纷。去年底，老李于某加油站购买了两瓶车辆防冻液，回家后自行添加完毕，才发现其中一瓶是机油，因错加机油产生维修费等约 1.5 万元。老李到加油站讨要说法，加油站却不承认拿错货品，双方因此产生冲突。店员当时拿取的到底是防冻液还是机油？调解员巧妙“断案”，最终化解纠纷。

仓库中没有安装监控

鉴于老李情绪激动，张堰镇司法所工作人员立即将该案导入“三所联动”机制。1 月 10 日下午，双方进行第一次调解，此次纠纷争议焦点在于加油站是否拿错货品导致李某误加机油这一关键事实。加油站负责人始终坚持员工不可能拿错货物，对于老李的说法不予认可，并认为他有碰瓷嫌疑。调解员建议：“不如一起查看加油站监控，确认到底有没有拿错货品。”

各方同意后，调解员与专职民警随同纠纷双方前往加油站。民警调查监控发现，事发当天店内货架上只有一瓶防冻液，店员先为老李结账两瓶防冻液货款，再从仓库取了一瓶，却未对仓库中拿取的货品进行扫码，将其直接交给了老李。由于仓库中没有安装监控，无法确定店员当时拿取的到底是防冻液还是机油。

加油站负责人表示店内监控不全，对方诉求缺乏关键证据，但是愿意补偿老李 2000 元了结此事。老李直接否定了对方的方案，“你们拿错了货品，导致我修车花了 1.5 万元，现在就想用 2000 元打发我？肯定不行！”眼看李某情绪再次激动起来，调解气氛骤然升温。

市场监管所工作人员建议，加油站一般具有严格的进货查验制度和“进销存”管理系统，既然监控无法取得直接证据，何不直接实地盘查，查看库存商品数量与清单是否相一致。第二天上午，在民警与市场监管工作人员的监督下，加油站负责人及店员对照库存清单对站内商品进行逐一盘点，最终确认加油站确实少了一瓶机油，多了一瓶防冻液。根据盘点结果，“三所联动”方面组织双方于当天下午开展了第二次调解。律师指出，加油站工作人员的职务行为造成的违约责任，应由加油站承担。同时，防冻液与机油存在较为明显的区别，消费者尽到普通人的一般注意义务即可以避免，所以消费者也应承担一定责任。

经协调，双方各自担责

调解员引导加油站从消费者角

修车花了一万多元 误将机油加入水箱 店员是否拿错货品？看调解员如何巧「断案」

度看待问题，加油站工作人员的失误确实是造成消费者损失的主要原因。处理纠纷的过程也影响了消费者的体验和加油站的声誉，希望加油站能够知错就改，勇于承认错误并承担责任。

在确定事实及“三所联动”工作人员调解下，加油站负责人表示愿意承担赔偿责任。双方达成一致意见，并当场签订了调解协议书。纠纷双方对“三所联动”纠纷调解工作室细致的工作和耐心的调解表示感谢。

经调解，双方一致同意就老李车辆受损费用赔偿问题由老李承担四成，加油站承担六成。并且双方一致确认，老李事故发生后产生的修车费 12230 元（老李承担 5492 元，加油站承担 6738 元）；租车费与拖车费共计 2363 元（老李承担 945.2 元，加油站承担 1417.8 元）。合计老李共承担 6437.2 元，加油站共承担 8155.8 元。双方约定于 2024 年 1 月 31 日之前由银行转账支付给老李提供的银行账户，拖车费 1950 元由站长黄某先行垫付，老李拿到 8155.8 元赔偿款后，支付 1950 元给黄某。

【案例点评】

本案起因在于加油站工作人员货物交付错误，消费者使用疏忽导致的车辆损害，属于“过失”+“疏忽”的小概率事件，但如未查明事实，易导致矛盾激化。在该纠纷处理中，司法所熟练运用“三所联动+”机制，在事实层面聚焦查清事实，不和稀泥；在法律层面注重明晰责任，于法有据，最终赢得双方的认可。目前，张堰镇司法所通过“三所联动”工作机制，累计化解各类纠纷 40 余起，涉及金额 60 万元，借助调解主导、多方联动、资源共享的矛盾纠纷化解格局，较好实现了把各类矛盾纠纷“吸附在基层，化解在基层”。

好友推荐投资数字产业 儿子却担心老父亲被骗 『三所联动』助多年好友言归于好

为友情“一掷千金”

2022 年年初，家住嘉定南翔地区的余老伯偶然听相识多年的好友老李称，他所就职的公司目前正在招纳投资人，准备对全景全息等多个数字产业进行投资，这笔投资虽有风险，但收益也很可观。思虑再三后，虽然对这些数字产业完全陌生，但余老伯还是出于对好友的信任，先后拿出了近 70 万元积蓄投资。

直到 2024 年年初，余老伯的儿子余先生偶然听父亲提及此事，大感不妙，怀疑老父亲是被人利用友情蒙骗了，于是多次前往老李所属公司“要说法”，并以父亲年迈根本不懂投资内容为理由，要求该公司即刻退还全部投资款。

如此搅扰不仅令公司管理层头疼，也让老李颇为尴尬，曾经能为对方殚精竭虑的“老兄弟”，逐渐变得陌生对立。

情理法兼备解难题

余先生与老李所属公司因僵持不下，矛盾不断升级，眼看就要升格成冲突之际，南翔派出所闻讯赶到现场开展调处。

面对民警的到来，余先生依然坚持自己父亲是被骗，应当予以全款退还。而公司方面则表示双方既已签订合同，就该遵循订立的条款执行，如果余先生坚持要解除合同，必须作出相应赔偿，否则只能通过司法途径解决。

充分考量双方所持意见后，南翔派出所民警当即联络司法所人民调解员、驻所律师，启动

□ 见习记者 王葳然

出于对多年至交的信任，七旬老伯拿出多年积蓄做投资，却不料近 70 万元钱款付出之后，竟无法再拿回来了。近日，嘉定警方接到一则居民求助，称其父亲因为相信“老兄弟”的推荐，将近 70 万元钱款都拿去投资新兴数字产业。余先生怀疑父亲遭遇诈骗。而这次投资也差点毁了一段 20 年的浓厚友情。

“三所联动”矛盾纠纷多元化解机制调处该起矛盾。众人围绕矛盾双方所签订的合同内容，签订过程中是否合法合规，以及“投资款退还”这一主要矛盾症结展开积极会商，最终拟定了一套行之有效的调处方案。

今年 3 月末，余先生陪同父亲来到南翔派出所，在派出所、司法所、律所三方协助下，与对方公司代表展开新一轮的商议。

商议开始前，民警首先就合理合法诉求自己的意见对双方做了法律告知，倡导双方控制情绪，用平和的心态解决问题，而不是让症结搁置难解。随后，律师代表针对双方签订的合同条款，以及“投资款”退还额度和方式进行了释法说理，并结合类似案例为双方当事人提供了一条“分期退还全额投资款”的新思路，既满足余先生不希望父亲因不懂“门道”导致亏损的诉求，也避免公司因突然之间大笔资金抽离影响正常运转。

看到双方态度有所缓和，调解员适时接力介入，于情于理阐明余先生的要求确有违合约精神，但理解他的初衷是担心年迈老父难以承受亏损，于是向公司方代表进行解释劝说。

最终，在“三所联动”的协力促动下，余先生一家与对方公司达成了一致意见，通过分期支付的方式陆续退还余老伯全部投资款。这场历时两年的矛盾纠葛至此画上圆满的句号，而余老伯也与随同来到现场的老李再次两手紧握，言归于好。

【案例点评】

本次案例的主要症结在于余老伯父子一方希望全额退还投资款，但对另一方公司而言，即使不论合同条款本身，单从大笔资金抽离对日常运转的影响便不容小觑，所以矛盾化解关键便在于如何统筹考量给予双方都能够接受的退款方式。

以此为基础，公安民警、律所律师、司法所人民调解员分别根据各自职能，以法、理、情不同切入点确保了历时两年的纠葛得以一次性有序化解，令双方冰释前嫌。