

□ 陈宇琦

“法官，我真的很感谢你们能受理我的案子，他们都劝我不要弄了，没有人会管我的。被告那边跟我说你去起诉吧，不可能赢的……”原告王奶奶当时的话让我记忆犹新。

这是一起“不好办”的案子。原告王奶奶已经七十多岁了，她在十多年前购买了某公司的“终身服务卡”却没有享受到相关服务，而公司的说法却大相径庭。面对极为有限的证据，我们该怎么办？

古稀老人要讨个说法，证据只有薄薄一张纸

这是一起服务合同纠纷案件。原告王奶奶主张她曾在 2010 年向被告某公司支付现金 6000 元购买终身服务卡，公司承诺可凭该服务卡为老人提供终身服务，约定可凭卡享受每年六大特殊节日礼包、免费体验沙龙和舞会等各项优惠活动，但该公司并没有向王奶奶提供过服务。后来，公司停产，也没法提供服务，王奶奶多次与该公司沟通、催讨无果，只能来法院起诉，要求退还购买终身服务卡的 6000 元款项。

当翻到诉状的最后一页，落款处王奶奶那笔画极不连贯的签名映入眼帘。

近 80 岁的年龄，2010 年发生的事，颤颤抖抖的签名……而且翻开证据页，只有一张服务卡的复印件，就是这起案件全部的证据材料。原来由于事情发生在十多年前，王奶奶当时是现金支付，只能拿出终身服务卡的复印件作为证据。

考虑到在案证据极为有限，我第一时间与原告和被告联系了解案情。

“法、法官，你好！你好！非、非常感谢法院能、能够愿意受理我的案子！”接通电话后的王奶奶言语磕磕巴巴，但情绪激动，“这个公司就是骗子，当时销售员求我帮忙冲业绩，我才办卡的！当时跟我一起买的人都年纪大了，要不动了，但我要坚持讨回公道！”

“这个老太太说话颠三倒四的，前前后后投诉了我们十多次，解决了又来。”某公司一听到王奶奶的名字时抵触情绪也非常强烈，“她充值 6000 元购买我们公司产品，服务卡是附赠的，市场监管所已经组织我们调解了，她拿了价值远超 6000 元的商品还不满意，她这是滥诉！”某公司给出了大相径庭的陈述，表示王奶奶的服务卡是充值 6000 元购买公司产品时赠送的，但因年代久远、人员变动，该公司也只能提交一份存货单的复印件作为证据。

积尘已久的收据，新的争议焦点浮现

面对原、被告大相径庭的陈述，考虑到王奶奶的年龄和身体状况不宜反复奔波，我决定致函曾多次为双方进行调处的市场监管所调取相关材料。市场监管所回复的材料有厚厚一沓，有 2018 年到 2023 年共 12 次投诉及处理记录。

古稀老人十多年前买终身服务卡 未享受过服务要求退款屡屡被拒

当证据材料 只有一张复印件



法院供图

我仔细阅读后发现，其中确实有一张王奶奶购买保健品的存货单，且金额与 6000 元基本匹配。此外，双方已于 2020 年达成调解，由某公司向王奶奶交付对应价值产品。

难道王奶奶真的是无理维权？

庭审中，原、被告对于涉讼 6000 元的实际用途各执一词。某公司主张全部纠纷均已调解并履行完毕，王奶奶是无理维权。王奶奶闻言却皱起了眉头，坚称某公司的存货单针对的是 2008 年的消费，当初调解解决的也只是 2008 年存货的问题。但双方都无法提供更多的证据予以佐证。

就在法庭事实调查即将结束时，王奶奶似乎突然想起了什么：“我之前还付过钱！这个存货单是之前买保健品的存货单。”

面对新出现的陈述，案情突然发生变化。如果王奶奶支付的金额不止 6000 元，那么存货单和服务卡极有可能是两件事，我决定给王

奶奶 10 天时间补强证据。

“陈法官，我找到了收据，给法院送来了！”王奶奶激动地打来电话。王奶奶送来的是一张皱巴巴、落款时间为 2008 年的 6000 元支付收据。经比对，收据上手写的购买产品数量及价格与市场监管所提供的存货单所载相匹配。

对此，某公司坚称，王奶奶两次付款都是为了购买公司产品，因金额基本相同，销售人员图方便，就把之前已兑现的存货单给了王奶奶作为后一次提货的依据。该公司两名原公司销售人员还就重复使用存货单一事到庭作证。“再说了，我们调解过！当时不管是保健品还是服务卡都一并处理了。”某公司强调。

对于涉讼 6000 元是否已经在市场监管所的调解下处理完毕，因调解笔录只记录了最终方案，依据现有的证据也是管中窥豹，难以探明原委，案件又陷入了僵局。

到底是王奶奶年事已高，记错了收到存货单的时间和调解的内容，从

而错误理解了终身服务卡的性质，还是某公司为了逃避责任在虚构事实，以存货单混淆两起纠纷？

抽丝剥茧还原调解细节，老人心事终得解决

为了打破困局，更全面地查清事实真相，我决定前往市场监管所，找到当时参与调解的工作人员进行调查。当问及调解协议是否是针对存货单和终身服务卡两件事时，工作人员努力回忆调解细节，并表示：“王奶奶确实来投诉过存货单和服务卡两件事……调解笔录看不出有两件事一揽子解决。如果包含终身服务卡的事情，某公司签笔录时应该会加上‘双方再无其他争议’之类的表述，不会这么简单。”

经过对搜集的证据层层抽丝剥茧和综合分析研判，我心里对真实情况有了比较准确的认知，并组织王奶奶和某公司来院，向他们宣读了市场监管所人员的调查笔录，双方都表示认可笔录陈述内容，但某公司依然坚持调解协议就两件事一并予以处理。

宣判前，我拨通了某公司的电话：“上次也和你们说过，这个案子主要的争议焦点就在于涉讼 6000 元是否经市场监管所处理，从调取的历年投诉记录看，王奶奶确实就两件事情都进行过投诉，你方主张的一揽子解决所有纠纷仅有证人陈述，为了查清事实，法院也已向市场监管所调解人员核对了情况，举证不能的相应后果你要有所考虑。”

有了市场监管所调解人员调查结果的铺垫，在我的耐心解释下，某公司的态度出现松动，“陈法官，你的各项释明我都了解，确实是我们公司管理、经营等方面的问题引起了这次纠纷，我们支持法院依法判决的结果。”

最终，我对本案作出了判决，由某公司退还王奶奶 6000 元。后来，该公司主动履行，困扰王奶奶许久的一桩心事终于得到了圆满解决。

判决后，王奶奶寄来感谢信，表达了对人民法院用心用心为人民办实事的真挚感谢：“我们普通市民对法律知识和诉讼程序不熟悉，在案件审理过程中，法官多次实地走访相关单位调查，认真细致地审查证据、厘清案情，让我更坚信在法治社会下，每个人都能在法律框架内平等地追求自己的权利。”

民事审判与人民群众生活息息相关，作为一名民事法官，为了查清案件事实，要不怕麻烦、不怕辛苦，在坚持以事实为依据、以法律为准绳的前提下，积极帮助当事人解开矛盾心结，贯彻法、理、情相融合的司法理念，促进纠纷的实质性化解，切实做到案结事了、定分止争。衡量工作成果的标准，并不是简单的结案数量，而是当事人的矛盾被实打实地化解，当事人的急难愁盼被彻底地解决。我们应该始终贯彻“以法为据、以理服人、以情感人”的司法理念，用专业严谨的高度负责态度，在各种纷繁复杂的纠纷中抽丝剥茧查清事实，扎实做好每一个案件，注重司法裁判“三个效果”的有机统一。

（该案主审法官：陈宇琦 上海市长宁区人民法院民事审判庭法官）