

□ 见习记者 王葳然

如今，随着老年人的养生观念越来越强，市面上有些养生馆利用老人追求健康的心理，推出各种夸大功效的养生项目，然而这些养生项目暗藏心机与陷阱。普陀一位八旬老人在半年内支付 25 万元，却没有任何成效，在老人后知后觉想要退款时，养生馆却拒不认账。近日，“三所联动”帮老人追回“养生智商税”。

疗效全靠“吹” “贵宾”维权难

“我已经先后充值 25 万元了，可是没见一点效果！他们还在要我继续充值！”年近八十的高爷爷没想到，花费 25 万元充值的“高科技”养生保健项目，不但没有将他的慢性病治好，还让他在半年间从“贵宾”变成“维权困难户”。

原来，这家养生保健公司的相关工作人员曾多次向高爷爷推荐养生保健项目，并宣称该养生项目有“高科技”和治疗属性吸引老人，同时，又打着项目需要一定疗程的旗号，借机向其推销预付费形式充值消费。在营销人员的攻势下，老人用现金向养生保健公司的会员卡中多次充值，共计 25 万元。

但在预付费后的半年保健养生过程中，老人发现公司的养生保健项目与其售前宣称效果不符，不仅没有功效，且收费与同类服务市场价格相比也存在虚高情况。于是，老人多次至养生保健公司要求退还预付款项，经多次沟通未果，向普陀公安分局白丽路派出所“三所联动”纠纷调解室寻求帮助。

自愿消费还是套路？ 调解员挖出背后真相

接到求助后，普陀区桃浦镇司法所依托“三所联动”机制，会同白丽路派出所民警、调解员与驻点律师联手处理老人养生消费纠纷。

在梳理老人消费记录时，调解员发现了一些令人质疑的消费项目。在半年左右时间内，老人在公司已消费 20 余万元，卡内目前余额为 4 万余元。按照明码标价的项目和老人消费的频次来看，20 余万元显然无法在半年内花光。

是否有不属于老人的消费款项“浑水摸鱼”掺杂其中？调解员逐一核对老人最近半年 100 余条消费记录和消费单据，发现了大量与老人现实身体状况及年龄不相匹配的消费项目，总计金额 12 万余元。

虽然养生保健公司对于老人所述的充值金额大致认同，但公司负责人表示“老人充值消费行为完全是自主自愿的，公司在向老人提供服务过程中并不存在所谓的虚假宣传或者诱导消费行为”，并且公司也向老人按约定提供了相应的保健养生服务，所以不认同老人的要求。

八旬老人花25万养生 毫无疗效商家还不认账

『三所联动』助老人追回『智商税』

“三所联动”出手 追回17万退款

面对这样的局面，“三所联动”调解员与民警进行深入探讨后，决定从消费金额、预付充值卡两个角度作为突破口。

根据养生保健公司提供的消费清单上载明的记录，作为一位年近八旬的老人，对于各种名称花哨的保健项目也无法一一辨识其功能，故公司在提供服务时存在未按照约定提供服务的情况。律师向公司负责人作了进一步的法律解释，根据《消费者权益保护法实施条例》规定，消费者享有自主选择商品或者服务的权利。经营者以收取预付款方式提供商品或者服务的，应当与消费者订立书面合同，约定商品或者服务的具体内容、价款或者费用、预付款退还方式、违约责任等事项。

在律师释明法理的同时，调解员劝导养生保健公司要明白公司商誉的重要性。在调解员梳理出的现实证据和律师详细解释的法律规定面前，养生保健公司负责人终于松口，表示愿意退还老人 12 万余元的消费款项。

另一方面，调解员也与老人进行了再次沟通，向老人展示了所有其签字的消费记录。老人也确认了其签字的真实性，表示合理的服务消费项目其也愿意承担。

最终，在“三所联动”多方工作人员通力协作下，老人与养生保健公司就本次消费合同纠纷达成一致，并在调解员的引导下签订了调解协议书，养生保健公司一次性退还充值余额等费用共计 17 万余元。

□ 记者 章炜

“我家 60 年的大树怎么死了，谁干的？”家住金山区廊下镇的村民沈阿公与汤阿叔是邻居。一日，汤阿叔发现自己家地里的竹子、水杉都枯死了，他认定是邻居沈家投毒所致，两人由此大打出手。网格员兼楼组长在日常巡逻时发现后，立即将两人劝阻，做好心理安抚工作，在征得双方同意后，带至“百姓化事堂”进行调解化解矛盾。据了解，2024 年以来，金山区廊下镇的“百姓化事堂”累计召开议事会 73 次，参会人数 907 人次，调解各类矛盾纠纷 41 起，解决居民疑难愁盼问题 32 个，成功推进了乡村矛盾化解工作。

家门口的『百姓化事堂』化解村民纠纷 60 年水杉树遭毒死 邻居嫌挡光『下杀手』

“我也要毒死 你家的植被”

据了解，沈阿公屋旁的土地上是汤阿叔家的竹园及两棵水杉等树木，由于常年未修剪，树木严重影响了沈阿公家的采光。沈阿公多次上门与汤阿叔协商交涉，希望将树木修剪，然而汤阿叔始终无动于衷。

于是，沈阿公在网上购买了农药——环嗪酮喷洒在汤阿叔家树木处。该行为直接导致竹园内的竹子、水杉逐渐枯死。汤阿叔发现后，认定是沈阿公是“投毒”，于是他来到沈阿公家大打出手，扬言也要买毒药毒死沈家的植被。

网格员在日常巡逻时发现后，将两人带至“百姓化事堂”进行调解。“百姓化事堂”是在居委会党组织的领导下，由社工、村民小组长、社区民警、老干部及其他志愿者组成的居民自治组织。结合“党建+网格”治理新模式，反映群众诉求，开展议事协商、促进民主管理，调解矛盾纠纷、维护农村和谐。

初次来到“百姓化事堂”，沈阿公与汤阿叔看到人多有点紧张。在社工王培琼释明、村民

小组长说理、熟人说情的模式下，两人的情绪逐渐缓和。不到两小时，通过劝说，两人最终握手言合，这起民转刑事案件圆满化解，两家的损害赔偿纠纷也得到了解决。

弟弟挖掉南瓜苗 对哥哥大打出手

据了解，自“百姓化事堂”成立以来，社区工作者将议事平台下沉，让原本居民有问题来找村干部解决，转变为社区工作者主动去找居民把问题解决。将“自治、法治、德治、共治”相融合，通过民事民议、民事民办、民事民管，把“百姓化事堂”搬到群众的家门口，在“拉家常”过程中就把实事办妥。

根阿叔和毛阿叔是两兄弟，但两人平日矛盾不断，积怨不少。一日，弟弟毛阿叔将哥哥根阿叔种植在河旁空地上的南瓜苗挖掉及九棵梨树掰断，两人发生口角，由于之前就有矛盾，这次更是发展到大打出手。事发当天，毛阿叔将哥哥脸上打伤。根阿叔到医院经过治疗后，花费医疗费 1500 余元。根阿叔希望毛阿叔能够赔偿这笔费用，然而对于赔偿金额，双方均不肯让步。调解员运用“百姓化事堂”矛盾调解机制，召集乡贤能人、楼组长进行调解，最后终于达成协议，化解了这起矛盾。

【案例启示】

在垃圾分类、洁美乡村中，常常能看到金山区廊下镇“百姓化事堂”成员的身影。把基层的事让群众自己来议，更多的群众参与旁听，更多的群众代表参与讨论，让群众看到问题就在自己身边解决，增强了群众主人翁意识，让群众积极参与到基层治理中来。

为了更好地下沉了解民情民意，金山区廊下镇“百姓化事堂”以网格为依托，充分整合社工、村民小组长、“法治带头人”“法律明白人”、乡贤能人、居民代表等各方力量，推行“小板凳”工作法，将办公工作场所从办公室移到了楼组间、场地上。工作由过去“浮在面上”变为“沉到下面”，由“被动应付”变为“主动服务”，广泛听取居民们围绕人居环境提升、乡村振兴发展等工作产生的想法、建议。同时，在矛盾排查方面及时了解矛盾堵点，在第一时间上报，把各类矛盾纠纷扼杀在萌芽里。