

□ 记者 章炜

2025年2月，外籍女子安迪委托淘宝一商家定制铂金手镯，没想到支付加工费并寄送自购铂金后，不仅被“调包”未用其自购铂金，交付的手镯更是变形缺重的次品，剩余铂金也未退还。安迪投诉后，商家注册地市场监管所启动“所所联动”，将纠纷移交金山区漕泾镇司法所，司法所指派镇调委会介入调处。

商家承认“调包”铂金

镇调委会第一时间制定线上调解方案，高效调解这起涉外消费纠纷。调解员首先通过查验双方微信聊天记录、支付宝转账凭证、铂金邮寄单据及问题手镯实物等初步确认事情经过，随后采用“背靠背”方式分别与双方联系。

安迪告诉调解员，她收到货时，发现手镯的形状、尺寸、重量、做工等均不符合先前提出的定制要求。商家提供的手镯抛光处理粗糙，带有划痕，开口过小且整体变形严重，无法佩戴，且手镯内部没有金属纯度印记，重量也比预期轻，严重影响价值。商家没有依照约定提供加工发票、产品质量卡（包含总重量、铂金和铱等主要材料用量，这也是决定价格的关键）、光谱仪检测结果等材料，所提供的证书为复印件且出自商家名下的另外一家公司，真伪无法验证。

“按照定制协议，剩余的铂金材料商家本该主动退还，可他们既没退材料，也没将剩余铂金估价后折抵加工费。”安迪表示，自己曾电话联系商家，但对方拒绝退款，并表示她可以报警处理。无奈之下，她前往派出所和市场监督管理局求助，并拨打了多个投诉热线，希望早日解决该纠纷。她要求商家全额退还加工费，并返还她自购的铂金。

调解员了解情况后，立即和商家联系。商家承认存在加工质量不达标、缺重等情况。商家还坦言实际制作手镯时，并未使用安迪提供的铂金材料。商家愿意将钱退还给消费者，但前提是消费者先撤销投诉。安迪基于之前商家违约的经历，表示不再信任商家，双方就此陷入僵局。

居中斡旋，共商解决方案

为打破僵持状态，调解员首先对商家展开多轮法律释明，明确双方法律关系与责任边界：“从法律层面看，商家作为承揽人，凭借自身技能、设备和劳力，按照安迪的要求将其提供的铂金加工成手镯，双方已形成合法的承揽合同关系，应适用《民法典》中关于承揽合同的相关规定。”

调解员进一步解释，根据相关法律规定，承揽人有义务按照约定提供加工服务，完成工作后需向定作人交付工作成果，并提交必要的

商家『调包』以次充好 自己买铂金定制手镯

『所所联动』高效化解该起涉外纠纷

技术资料和质量证明；定作人则应在验收合格后支付报酬。商家交付的手镯不符合约定质量要求，已构成违约。依据《民法典》，安迪作为定作人，有权选择要求商家承担修理、重做、减少报酬或赔偿损失等违约责任。更何况，商家之前已出具书面承诺，安迪也按约定退还了手镯，商家理应遵守承诺，履行退款和返还铂金的义务。

法律释明后，调解员开始居中斡旋，推动双方协商解决方案。反复向商家动之以情、晓之以理，最终促使商家态度转变，双方达成一致：商家退还全部加工费和铂金，安迪方撤销相关投诉。

三天后，调解员电话回访确认：商家已按时向安迪退还全部加工费，自购铂金也已足额返还。安迪对调解结果十分满意，不仅向工作人员表达了真诚感谢，还专门赠送锦旗，为金山基层调解的专业与高效点赞。

【案件点评】

人民调解制度是具有中国特色的矛盾化解机制，作为基层社会治理的重要组成部分，凭借其灵活、高效、便民的优势，被誉为化解矛盾的“东方经验”。在这起涉外消费纠纷中，调解员通过居中协调，引导双方在平等协商基础上自愿达成协议，既避免了矛盾升级，也高效维护了当事人的合法权益。

此案的成功调解，不仅充分验证了人民调解制度在处置涉外消费纠纷中的适配性与实效性，更以实际案例体现了《民法典》合同编对所有消费者的平等保护——无论消费者国籍如何，其合法权益在我国法律框架下均能得到充分保障。这不仅为外籍人士在华消费吃下“定心丸”，更对提振国际消费者在华消费信心、优化营商环境具有积极意义。

□ 记者 章炜

一场浴场猝死意外，让失去家庭支柱的家属陷入悲痛，也让自证已尽安全义务的经营者面临追责压力，双方对峙不下之际，宝山区杨行镇“三所联动”机制及时出手。通过法理明晰边界、情理搭建桥梁，最终以人道补偿化解争议，既守住了法律的刚性底线，又注入了人文的柔性温度，成为基层高效解纷的生动实践。

经营者称『已尽义务』 网约车司机浴场猝死

调委会搭建桥梁，引导浴场传递善意

性沟通”；公益律师梳理法律关系，根据《民法典》相关规定，公共场所经营者未尽安全保障义务致损害需担责，而“尽义务”的核心是风险警示、应急措施、设施安全，从证据看浴场已达标。律师还向家属说明：“若走诉讼，可能面临举证难、周期长的问题，获赔概率低。”

调解员则用“背对背”沟通打动浴场方：“法律无责不代表情理无憾，家属生计困难，人道帮扶既能解其燃眉，也能体现企业担当。”律师同步澄清：“自愿补偿与侵权赔偿性质不同，不会被认定为认责，也不影响保险理赔。”这番沟通让项经理松口，王女士也逐渐理解浴场已尽义务，不再坚持高额赔偿。

最后，双方签订《人民调解协议书》。浴场当日支付人道补偿金；王女士配合浴场办理保险理赔。款项到位之后，王女士向调解小组送上“恪尽职守显神威，为民解忧暖人心”的锦旗。

【调解心得】

本案的核心法律依据为《民法典》第一千一百九十八条，该条款明确规定宾馆、商场、浴场等公共场所的经营者，若未尽到安全保障义务致人损害，应当承担侵权责任。实践中，认定经营者“尽到安全保障义务”需紧扣三大关键标准：其一为风险警示到位，需通过醒目、无遮挡的标志（如“心脏病、高血压患者禁止入浴”）提前告知潜在风险，确保消费者清晰知晓；其二为应急措施合规，面对突发状况需快速响应，保障救助流程及时且符合急救规范；其三为设施安全达标，场地布局、设备维护需严格遵循国家或行业安全标准，从硬件上杜绝安全隐患。若经营者完整履行上述三项义务，通常可依法免除侵权责任；反之，任一环节缺失或未达标准，便可能因未尽义务而面临法律追责。

此次调解的结果，兼顾了法理公正与人道温情。对浴场经营者而言，调解始终严守法律底线，依据证据明确其无责，避免因“死者为大”的舆论倾向模糊责任边界，杜绝“以闹压责”的不当现象；对死者家属而言，调解充分体恤其失去家庭经济支柱后的生计困境，通过引导浴场自愿支付人道补偿，既缓解了家属的短期生活压力，也传递了社会层面的善意与关怀。

对基层治理而言，此案更印证了“三所联动”机制的独特价值——多元力量协同发力，真正实现“案结事了人和”。法律的刚性划定了责任的边界，从根源上杜绝“按闹分配”的乱象；而人性的良善则为规则注入温度，不让法律成为隔绝情理的壁垒。

浴场猝死引争议

2025年6月的一个傍晚，网约车司机谷先生在宝山区杨行镇一家浴场沐浴后，突发不适倒在公共休息区沙发上。工作人员发现后，立即实施心肺复苏并拨打120急救，但谷先生经抢救无效离世，死因诊断为心源性猝死。

谷先生是家中经济支柱，意外发生后，妻子王女士上要赡养老人、下要抚养在读小学的孩子，经济上陷入了生计困境。骤失亲人的悲痛中，王女士等亲属多次要求浴场赔偿死亡赔偿金、丧葬费等。“人在你们这里出事，浴场肯定没尽到安全保障义务！”

事发后，由于浴场方始终拒绝沟通，王女士一方来到杨行镇司法所求助。经反复工作，浴场方终于愿意来到司法所，但带来了三组关键证据：监控视频证明工作人员2分钟内启动急救；入口处“心脏病、高血压患者禁止入浴”标志醒目完好；120通话记录显示救助流程规范。“我们每年组织急救培训，提示也没断过，法律上已尽义务，不该担责。”浴场负责人项经理的辩解有法理支撑，而家属的困境又令人同情，调解刚开始便陷入僵局。

“三所联动”破僵局

眼看对立升级，杨行镇司法所当即启动“三所联动”机制，组建专项调解小组：派出所民警到场维持秩序，强调“依法维权、理