

# “和事佬”一年化解矛盾50余起

## 本报调解专栏为读者追回经济损失累计100多万元

每次调解一般都要花两三个小时，有时还会遇到一方特别“任性”，以致调解多次才能成功，但只要读者的问题得到顺利解决，我们再接再厉，心里也是甜的。毕竟，“为民解忧，与民同乐”是新民晚报一脉相承的优良传统，也是新民晚报读者接待工作的宗旨，更是群众路线的必然要求。

据统计，今年本报“和事佬”栏目经调解，累计为各类消费者追回经济损失100多万元。

有矛盾找晚报，面对面，调一调，今年是本报《读者之声》栏目——“和事佬”开办的第二个年头。一年来，本报读者接待室成功调解各类纠纷50余起，涉及旅游、物流、保健品、家具、装修、汽车、航空运输、劳务纠纷、超市购物等多个领域。对于每一名读者，每一件投诉，我们都尽量把投诉人及被投诉企业约到新民晚报读者接待室，尽心尽力调解，使矛盾得到妥善解决。

既然产品无质量问题，沙发为何还有异味，并且几个月仍挥之不去？见双方都在气头上，互不退让，记者请他们保持冷静，大家换位思考，暂时搁置争议，着重来探讨如何把问题解决。经过再三协商，最终汪女士将沙发退货，拿回了3万多元。

### 吃“六保茶”血糖升高

(2015年10月25日报道)

**【调解案例】**83岁的秦先生是糖尿病患者，偶然看了广告，称“金龟爷”六保茶可以降低血糖，于是就买了6盒。但服用一盒后，血糖不但没有降低，反而升高了。他与“金龟爷”六保茶公司联系，对方叫他再吃几天，但结果血糖越来越高。秦先生要求退货，对方并未给他答复。

**【调解结果】**记者致电“六保茶”公司，在调解下，对方同意给秦先生办理退货。于是，秦先生按对方提供的退货地址将5盒“六保茶”快递过去，公司退还秦先生1500元货款。

**【幕后故事】**秦先生拿到1500元退货款后，致电新民晚报感谢，电话那头，他激动不已：“多亏了晚报，帮我一个老头子解决问题，真贴心。”能为晚报的老读者解决“急难愁”事，是我们应尽的义务，在这件事中，我们也有感动之处：一名83岁的老人，在遇到消费纠纷时，还能想到直接来晚报读者接待室投诉，这本身就是对报社的信任。信任，永远是最宝贵的财富。

### 8国游缩水变6国

(2015年12月7日报道)

**【调解案例】**今年10月，孙先生等一些游客报名一家旅行社，参加欧洲南部巴尔干半岛8国游，结果旅行社擅自改变行程，说好的阿尔巴尼亚和马其顿两个国家没有去。8国游变成了6国游，使他们很郁闷。

**【调解结果】**本报约请游客代表孙先生和蔡先生及旅行社工作人员一起来到读者接待室。孙先生说，当时旅游合同上写明，此次行程包括塞尔维亚、保加利亚、波黑、黑山、马其顿、阿尔巴尼亚、克罗地亚、斯洛文尼亚8个国家。可到了欧洲，旅行社突然变卦，称因为欧洲难民潮，阿尔巴尼亚和马其顿两个国家不能去了。

对此，旅行社表示，当时欧洲突然爆发难民潮，所以阿尔巴尼亚和马其顿两个国家不能入境，在国外，他们也向游客解释了。为了弥补，旅行社后续增加了景点，同时提高了给游客的餐饮标准。经本报调解，旅行社愿意将每人2000元的补偿标准，提高到每人3000元。对于这样的调解结果，孙先生等人表示拒绝。

**【幕后故事】**调解前，记者就多次与旅行社联系，但旅行社坚称要走法律途径解决此事，拒绝报社调解。一再沟通下，旅行社才答应前来报社读者接待室。

在三方调解时，一开始，旅行社一直强调客观原因，后在记者的反复劝说下，才表示愿意将补偿标准每人提高1000元。这次旅行团里共有几十名游客，按每名游客3000元的补偿标准，旅行社要“倒赔”十几万元。这对于这家开办不久的旅行社来说，是一笔不小的数目。但对于这样的调解结果，孙先生等游客回去商量后表示不接受。

对于这起未成功的调解，我们也颇感遗憾。其实，调解需要双方各让一步，互相妥协，只有这样，才能最终达成和谐统一。如果一方“要价”超出了对方预期，本可以解决的问题反而会拖延下去。消费者有维权意识是好事，但理性维权也值得赞赏。

本报记者 王新华 屠仕超

### 冬虫夏草内有杂质

(2015年1月19日报道)

**【调解案例】**读者奚先生先后两次在松江区中山中路的余天成药店购买冬虫夏草，第一次每克400元，买了2300多元；第二次每克480元，买了2900多元。回家后，他发现虫草中都有黑沙模样的杂质。贵比黄金的冬虫夏草里掺有杂质，令他很不愉快。

**【调解结果】**记者请松江区中山中路的余天成药店工作人员来本报调解。药店方面解释，虫草肯定是真的，至于杂质问题还需进一步调查。在有关部门及本报调解下，余天成药店就虫草里有黑沙杂质，给予奚先生8000元作为补偿。对于这个调解结果，奚先生表示接受。

**【幕后故事】**余天成药店是上海知名药铺，号称是上海地区最早的中华老字号药店。奚先生之前也就此事向药店反映过，但对方并未积极处理，无奈之下，他才来到新民晚报读者接待室投诉。

一方是赫赫有名的大药店，一方是普通消费者，相比之下，消费者明显处于弱势。本报约请余天成药店工作人员前来沟通，消费者也拿出了有关证据，在耐心调解下，余天成药店总算答应给消费者补偿8000元。8000元补偿虽然不是一笔大数字，但对于普通消费者来说，也是个安慰。事后，消费者奚先生给本报来电致谢，他说，自己一直是晚报忠实读者，想不到晚报既能给读者提供新闻信息，更能为他们解决生活中的实际问题。“谢谢晚报，阿拉会将晚报一直订下去！”读者的这句话，是给我们最大的鼓舞。

### 尚未开课退费遭拒

(2015年3月22日报道)

**【调解案例】**读者乔女士在朗阁教育报了一个英语课程，费用3万多元。事后，她发现因工作关系，无法保证每次都能上课，便在一节课也没上过情况下，提出退费要求，却遭到朗阁教育的拒绝。报名时，销售人员口头承诺，在还未开课前是可以全额退款的。朗阁教育如此做法，令她十分郁闷。

**【调解结果】**朗阁教育退还31800元全部费用。

**【幕后故事】**朗阁教育总部在上海，是中国最大的雅思、新托福培训基地之一，在上海、北京、南京、无锡、成都等30个城市拥有50多个校区，是全国性的教学服务体系。报名容易退费难，是这类培训教育机构的通病。

面对全国连锁的强势教育机构，记者多次摆事实讲道理，最终，朗阁教育要求乔女士，让她将学费发票、学生手册归还给学校，将3万多元学费全部退还给了乔女士。

### 擅改保费支付期限

(2015年6月14日报道)

**【调解案例】**2012年2月，李先生参加在一家外资银行为客户举办的保险信托业务讲座，介绍了国外遗产税状况以及保险、信托产品可避免财产传承中遗产税等优点。他听



孙绍波 图

了十分动心。于是，2012年2月下旬，李先生来到这家银行给女儿买了一份中德安联人寿保险，这份保单是“安联逸升优享年金保险(分红型)”。当时推销员说，这份保单保险费支付期是5年，但之后他细看合同才发现，“保险费支付期”竟被写成了10年。“我的收入被写成每年近500万元，而26岁、研究生刚毕业的女儿，被写成年收入近100万元。一个刚毕业的女孩，能有这么高收入吗？”李先生不解。“此外，被保险人——我女儿也没有签名，是推销员让我代替签名的。如此违规的一份保单，我要求退保却遭拒。”李先生十分郁闷，他来到本报读者接待室反映。

**【调解结果】**李先生拿回了100万元保费及一些利息补偿。

**【幕后故事】**记者约请银行与投诉人李先生一起，到本报读者接待室调解。一开始，银行很抗拒，不愿配合调解。后经努力，银行才愿意来报社，但只愿意单方与我们沟通，不愿意三方调解，并特别提出律师也不得在场。只要能帮读者解决问题，对于银行的“苛刻”调解要求，记者也愿意配合。

在本报读者接待室，银行称，当时的业务员已经离职，但本着负责的态度，他们愿意约请保险公司与投诉人李先生一起来协商。事后，银行信守承诺，与李先生协商多次，最终签署了一份协议。按协议，双方达成谅解和共识，保险产品做自动退保处理，并给李先生适当利息补偿。

对于这么大一笔“失而复得”的钱，李先生不胜欣喜：“一开始以为没希望了，抱着试一试的心情才找到晚报，想不到真的能解决问题，真管用！”这100万元也是今年本报“和事佬”栏目帮读者处理的一起金额最大的消费类纠纷。

### 科勒马桶“冲水紊乱”

(2015年7月12日报道)

**【调解案例】**丁女士在徐汇区平福路的我爱我家商场，买来1.3万元左右的科勒全自动

“智能马桶”。没想到，在十多天的使用过程中，遇到了自动冲水功能紊乱、时冲时不冲的问题。这自动冲水功能是科勒全自动智能马桶最基本的功能，现在刚使用就遇到这个问题，很令丁女士郁闷。

**【调解结果】**记者约请我爱我家商场、科勒公司前来本报读者接待室调解，对方并未前来。记者致电销售商我爱我家商场协调此事。经调解，商场质保部工作人员表示，关于丁女士的投诉，商场与科勒公司作了进一步沟通，同意全额退款。

**【幕后故事】**科勒是卫浴行业的大品牌，但对于读者投诉却表现出傲慢态度，并拒绝前来本报读者接待室调解。对于这么一块“难啃的骨头”，我们并没气馁，而是联系科勒专卖店所在的平福路我爱我家商场，经过一番调解，最终为丁女士要回1.3万元的货款。

### 买回沙发异味难散

(2015年8月30日报道)

**【调解案例】**汪女士在宝山区长逸路建配龙市场买来一套“左右沙发”，价格3万多元。买来后，沙发一直有异味，令她无法在新房居住。“我家近300平方米的面积，几个月下来，沙发味道一直散不掉！”汪女士称，家里有孩子，异味大让他们一直无法乔迁新居。

**【调解结果】**“左右沙发”属于深圳市左右家私有限公司。记者约请汪女士和“左右沙发”商家一起来到本报读者接待室调解。

经调解，“左右沙发”商家称，他们会上门查看，争取找出异味原因。商家上门检验后表示，沙发质量没问题，但靠近细闻还是有异味的。考虑到汪女士的情况，商家可以为她办理退货手续，但要她承担一定运输费、包装费、折旧费等，总计6000多元。汪女士觉得费用太高，后经本报再次协调，商家将费用降低到5000元，并办理退货。

**【幕后故事】**“左右沙发”商家与投诉人汪女士当时在读者接待室内发起争论，“左右沙发”商家坚称产品无质量问题，汪女士认为，