

蛋糕吃出蛋壳 维权遇到纠纷

海沧区涉台涉企人民调解委员会介入后,双方达成和解

晨报讯(记者 邱雅萍 特约记者 黄昕 通讯员 刘雅琼)近日,市民黄某在下班后来超市,饥肠辘辘的她买了一份价格为9.8元的超市自制蛋糕。黄某在食用过程中,竟然从蛋糕里吃出了鸡蛋壳。黄某立即停止食用,将蛋糕放在冰箱里保鲜,准备第二天向超市讨要说法。

隔天,黄某来到超市维权。一开始超市负责人了解情况后,准备给黄某退款。黄某认为,蛋糕吃出蛋壳是超市方的过失,不能只是退款了事。超市方觉得毕竟自己也有错,而且黄某在超市闹,影响店里的声誉,便按照蛋糕的10倍价格赔偿给黄某98元。然而黄某觉得赔偿的金额太少,要求超市方补偿500元。这一诉求,超市方表示不愿接受。

黄某生气地说:“我是维护自己的权益,消费者买到的产品有问题,要求赔偿很正常。既然无法维护我的权益,那我就去法院解决。”超市方表示:“食品吃出

鸡蛋壳这本身是小事,我们已经答应十倍赔偿给你,你也不能狮子大开口,要那么多钱。如果要去法院解决的话,我们随时奉陪,还要告你敲诈。”

海沧区人民法院委托厦门市海沧区涉台涉企人民调解委员会介入调解。经过分析,调解员认为解决该起纠纷的关键在于将双方的“维权意识”控制在合理范围内,让双方均能回归理性。

于是,调解员对双方分别做了思想工作。调解员对黄某说:“吃的食品有异物,的确受消费者权益法保护。然而你没有发票作为证据,而且食物是放在冰箱里的,证据本身也是有瑕疵的,所以说你的证据还不够充分,之前超市也给你赔了一些钱,你应该退让一步。”

调解员对超市负责人说:“你们是一家大超市,500元对于你们来说也是一件小事。根据消费者权益保护法的相关规定,赔偿500元也是有一定的依据,对



方说的也是有道理的。如果你们选择打官司的话,官司的赢和输对于你们来说,都是不利的。赢的话,别人会觉得你们大超市欺负消费者,可能会出现一些不利于你们的舆论;输的话,对于超市的声誉也会产生影响,相信你们也不

愿意看到这样的结局。”

经过劝说,双方的情绪得到一定程度的缓和。最后,超市方同意再支付400元的赔偿款给黄某,加上之前按10倍价钱赔偿给黄某的98元,共计赔偿金额为498元。

调解36计

调解员表示,随着法治观念越来越深入人心,消费者的维权意识也在不断增强,往往能够提出非常明确的主张及依据,这就对调解员的法律知识和水平提出了更高的要求。面对一些新型矛盾纠纷,调解员只有具备足够的法律知识储备,才能兼顾情理法,彻底说服当事人。

消费者面对食品安全问题时,该怎么做才能维护自身的权益呢?调解员提醒消费者,要记得索取发票;如果是在现场发现的话,要拍视频并且当场进行反映;如果是在回去之后发现的话,可以通过拍照、摄像及购物发票及时向商家反映,或者通过诉讼、调解等合法途径维权。 S8203020

退学费引纠纷 调解员巧解决

晨报讯(记者 邱雅萍 特约记者 黄昕 通讯员 杨蕾)周女士给女儿报名海沧某舞蹈培训机构的特价班,当时培训机构做活动,特价班课程十分优惠,周女士特意联系朋友才抢到一个名额,于是她一次性就把4年的学费交齐了。

岂料,连哄带骗让女儿上了两节课后,女儿就再也不愿意去了。无奈之下,周女士只好跟培训机构商量把学费退回来。培训机构以周女士报的是特价班,并且周女士的女儿已经上过舞蹈课为由,不同意退款。协商不成,双方多次争吵,周女士来回奔波了好几个月,都没能解决。最后,周女士来到海沧司法所,希望调解员能够帮忙调解。

调解员了解情况后,联系培训机构的负责人吴经理。吴经理接到调解员的电话时,得知又是周女士要退学费的事后,十分不耐烦,“学费不能退,找谁解决都没用”。

调解员耐心地跟对方解释,并不是要求培训机构一定要把学费退掉,而是帮助双方解决问题,“这件事情我们不解决,周女士

也会一直找相关部门处理,影响你那边的正常营业”。这句话送到了吴经理的心坎,让他情绪稍有缓和。他解释,培训机构不给周女士退钱的原因是,周女士报的特价班本来名额是有限的,现在要退掉,这个名额被浪费了;此外,做活动时送给周女士很多礼物,周女士的女儿也上过几次课,现在要求退学费,造成的损失谁负责?

调解员听后,表示理解吴经理的想法。借此提议,培训机构可以扣掉损失的部分,以便宜的价格回收周女士的课程卡,然后再卖给其他顾客,这样双方都没有损失。

听完调解员的建议后,原本坚持不退钱的吴经理被说动了,松了口,“我其实也想给她退学费,因为周女士一直闹,我才一直堵着这口气,不给她退学费”。调解员继续劝解,如果这件事不解决,也会影响机构的口碑,因为这件事砸了品牌,得不偿失。

听完调解员的分析后,吴经理表示愿意退掉学费的70%给周女士,但也说明要等课程卡转让出去后再把学费退给周女士。



在调解员的协调下,双方约定在海沧司法所签协议,就在调解员拿出合约让双方签字时,周女士却后悔退还之前协商好的70%金额,现场要求把退还的金额变成75%。

吴经理马上生气地回绝了周女士,并且想离开司法所停止调解。调解陷入僵局,调解员劝吴经理在另一间调解室等待,然后做周女士的工作。调解员劝周女士

不能随便坐地起价,培训机构做活动送的书包、舞鞋等礼物,再加上已经上过的课程,培训机构退还70%的学费已经是很合理了。周女士听后,不再坚持加价。

终于,调解僵局打破了。经调处,最后决定由培训机构在3个月内将周女士的卡转给别人,如果该卡在3个月到期还没有转出去,培训机构也会收回其课程卡,并退还给周女士70%学费。

调解36计

“调解很多时候不是仅靠讲法就能解决,而是要找到解决问题的关键点。”海沧区司法局柯梅香道出她处理问题的感悟。

调解员告诉记者,纠纷表面看是一个矛盾,背后往往都是双方坏情绪的积累,有时只是双方在各自赌气,才导致矛盾不断加深。这时,就要在这些矛盾中找出关键点才能化解;紧接着要找到解决这个关键点的方法。

当然,要又快又准地找到解决方法,就需要调解员平时的经验积累。在法律法规的框架里,讲情讲理往往比直接讲法效果更好更直接。深入了解当事人的想法,公平高效处理问题,才能彻底化解纠纷。 S8203021