

排队买两份网红蛋糕被拒

店员未出限购告示是否可索赔？

□法治报记者 金勇

2022 年 1 月，郑某某在徐汇区某食品商店购买网红蛋糕结账时被告知，同一款蛋糕产品每人限量购买一份，但郑某某并未在店内发现任何蛋糕限购的提示，郑某某想要多买几个网红蛋糕却遭到了店员的拒绝，将该情况反馈给该店店长，但店长也以本店限购为由拒绝郑某某的消费。

郑某某认为，自己排了很长时间的队，浪费大量时间和精力，到了结账时才被告知自己购买的蛋糕限购一份，该食品商店是在刁难消费者，因此非常不满，双方由此产生争执。

郑某某以商家拒绝消费者消费为由，要求店家进行赔偿，协商无果后，郑某某向徐汇区消费纠纷人民调解委员会申请调解。

店方未明示限购 消费者认为被刁难

调委会受理案件后，第一时间与双方当事人沟通，了解案情经过及对本纠纷的诉求。通过沟通调解员发现，整个事件的经过比较简单，但是郑某某的情绪却比较激动。

郑某某提出，某食品商店并未在店内标注限购提示就拒绝自己消费，是在故意刁难自己，他作为消费者没有得到店家应有的尊重，于是提出要一千元的精神损失赔偿。

调解员在了解了郑某某的诉求后，先安抚郑某某的情绪，接着向郑某某普及关于精神损害赔偿的相关法律规定。调解员指出，《民法典》第一千一百八十三条规定：侵害自然人人身权益造成严重精神损害的，被侵权人有权请求精神损害赔偿。因故意或者重大过失侵害自然人具有人身意义的特定物造成严重精神损害的，被侵权人有权请求精神损害赔偿。根据我国现行法律规定，精神损害赔偿是指自然人的人身权或者是某些具有特定人身意义的财产权利受到不法侵害，致使自然人产生严重精神痛苦时才可以主张的权利。

在该起纠纷中，某食品商店未作出显著标识提示消费者，确实存在一定的过错，但对郑某某主张的精神损害赔偿，还没有达到法律规定的条件，因此很难得到法律支持。调解员对郑某某的心情表示理解，并劝解郑某某能够平复情绪冷静思考，依照法律合理维权。

调解员随后专程来到事发蛋糕门店现场查看，发现门店内确实未针对此款蛋糕作出限量购买的提示。



资料图片

调解员释法说理 各退一步化解纠纷

调解员联系到店长询问情况。店长表示，郑某某想要购买的是一款网红款蛋糕，店里每天生产数量有限，之前就有代购一下子购买很多该款蛋糕导致其他普通消费者购买不到，所以店里决定限购一人只能买一个，并不存在刻意刁难郑某某的情况。

调解员了解情况后，针对此事进行释法明理，根据《消费者权益保护法》第八条：消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务，或者服务的内容、

规格、费用等有关情况。

调解员指出，某食品商店对于蛋糕产品每人限量购买一份的情况负有提前告知义务，否则就会侵犯消费者的知情权、选择权。店长表示，该店这段时间一直都采用限购方式，店员应该已经告知过郑某某。

调解员指出，经营者是否切实履行了告知义务，应当以消费者是否知悉或应当知悉为标准，经营者应当提前告知消费者，并且告知方式应当清晰明确，例如采用标语、店内广播等方式确保消费者知悉，而不是在消费者结账时才告知，否则就会侵犯消费者的知情权。某食品商店未及时告知消费者是纠纷产生的主要原因，应当向郑某某赔礼道歉，争取郑某某的谅解。

经过调解员的释法明理，某食品商店承认本次纠纷的发生确实是因为店内职工的疏忽、没有提前说明限购情况所致。某食品商店感谢

郑某某对商品的喜爱，限制普通消费者消费实属无奈之举，愿意向郑某某赔礼道歉，并作适当补偿，但是郑某某要求赔偿的精神损失费金额太高，不能接受。

调解员指出，郑某某关于精神损害赔偿的要求确实不合理，调解员也会再和郑某某进行沟通，希望其放弃关于精神损害赔偿的主张，但是调解员也希望店家能拿出道歉的诚意，采取适当的方式给消费者赔礼道歉。

经过调解员多次沟通调解，店家表示愿意采用调解员的建议进行适当补偿。调解员再去和郑某某沟通，郑某某表示可以降低诉求，但是希望店家能够向其赔礼道歉。

双方调解态度逐渐趋于一致，调解员趁热打铁，最终成功化解了这起消费纠纷。

【案例点评】

针对本次消费纠纷的调解，调解员在整个调解过程中抓住了消费者和经营者的心理。针对消费者，调解员以事实为依据，以法律为准绳，引用《民法典》等相关法条，告知其应该在合理的限度内维护自身权益；针对经营者而言，通过援引《消费者权益保护法》的相关规定，强调经营者负有提前告知义务，否则可能会侵犯消费者的知情权、选择权等。

同时，经营者是否切实履行了告知义务，应当以消费者是否知悉或应当知悉为标准，如果只是在结账时才告知，也会侵犯消费者的知情权。通过调解员的释法明理，经营者充分认识到了自身的不足之处，表示会以此案例为戒，杜绝此类事件再次发生。调解员通过扎实的功底、巧妙的方法，促成了调解协议的达成。

楼上漏水墙体发霉，到底是谁的责任？

金山区山阳镇香颂湾居委会调解一起漏水纠纷

□法治报记者 翟梦丽
法治报通讯员 王春红

楼上漏水，家里墙体门框因此发霉，王某某要求楼上邻居赔偿经济损失，楼上张某某断然拒绝，坚称没证据证明水是从自家渗下去的。最终，经金山区山阳镇香颂湾居委会人民调解委员会从中调解，双方达成一致赔偿协议。

楼上渗水楼下遭殃 赔偿责任各执一词

张某某与王某某是楼上楼下的邻居，张某某住 13 楼，王某某住 12 楼。2021 年 9 月 3 日，王某某发现家中卫生间与卧室两边墙体及木质地板存在严重渗水现象，导致室内墙体、门框发霉，严重影响了正常生活。王某某认为是楼上张某某家漏水导致的问题，对渗水部分进行拆除检查后发现，排污管道有渗水现象，而管道位置处于两家相邻位置。

王某某与张某某多次交涉，要求张某某赔偿因管道渗水造成的经济损失。张某某则认为渗水问题确实存在，但是没有证据证明是从自己家渗下去的。双方无法协商一致，并在责任认定及赔偿费用数额上产生了纠纷。无奈之下，王某某请求当地调委会对自己与张某某之间因房屋渗水产生的矛盾纠纷进行调解。

在受理调解申请后，调解员听取了王某某反映的渗水有关情况，并立即赴王某某家查看了卫生间与卧室墙体的渗水及卫生间排污管道

泄漏情况，发现木质地板中间确实存积大量水渍，且墙体和门框有大面积的霉点，并现场进行了拍照取证。随后，调解员立刻与张某某取得联系，就相关情况向张某某作了说明，张某某得知情况后也来到王某某家查看了现场情形，表示渗水情况确实存在，但不能确定是他家里造成的渗水，不同意赔偿因管道渗水造成的经济损失。

调解员为了查明渗水的真实原因，特意邀请某物业公司相关技术人员到王某某家中进行了勘查，根据当初房屋修建的图纸，确认渗水位置的排污管道属于张某某家所有。

耐心劝说双方 成功化解纠纷

调解员在明确渗水的原因及责任方后，于 2021 年 9 月 6 日采用“面对面”的方式召集双方开展调解，调解员先将发生渗水的情况进行了分析，劝说双方是邻居关系，可以采取沟通协商的方式予以解决。

本案中涉及的排污管道应当属于双方的共有设施，双方应当在合

情合理的情况下分摊维修费用。在调解过程中，张某某认为既然渗水位置的排污管道属于自家所有，但可以补偿给王某某维修费 500 元，王某某认为维修费用至少需要 1 万元，由于双方对维修费用数额的认定存在较大差异，导致双方情绪异常激动，恶言相向。

调解员耐心地向双方算细账、讲依据，依据《民法典》第 120 条“民事权益受到侵害的，被侵权人有权请求侵权人承担侵权责任”，第 288 条“不动产的相邻权利人应当按照有利生产、方便生活、团结互助、公平合理的原则，正确处理相邻关系”，第 296 条“不动产权利人因用水、排水、通行、铺设管线等利用相邻不动产的，应当尽量避免对相邻的不动产权利人造成损害”，第 1184 条“侵害他人财产的，财产损失按照损失发生时的市场价格或者其他合理方式计算”的规定开展宣传教育和协商罗列需要涉及维修的项目、费用数额清单，但因双方仍各持己见，协商一度暂停。

调解员坚持不懈采用“背靠背”的方式反复做工作，耐心细致地劝说双方都应该朝着有利于邻里

和睦的方向考虑，友好协商解决，任何一方都不可意气用事，出现矛盾需要双方各自退让一步，才有利于矛盾的解决。双方认可了调解员的耐心劝说，都同意作出一定的让步，接受调解员的调解建议，最终圆满化解了这起纠纷。

【案例点评】

房屋渗水是在社区居民生活中经常发生的问题。

调解员及时邀请物业技术人员进行现场勘查，查看当初房屋修建的图纸，确认了渗水位置及原因。此类事件发生时邀请物业等相关部门技术人员的协助和支持是相当有必要的。

调解员准确运用法律法规和道德伦理阐明双方当事人应承担相应法律责任的事实和依据，引导当事人建立起平等、团结、友爱、和睦、互助的邻里关系，这也是在调解工作中必不可少的环节。

调解员在调解过程中循序渐进，抓住问题关键，耐心寻找纠纷化解的突破口，以钉钉子精神开展调解工作，用真情温暖人心，赢得当事人的尊重和信任，才使纠纷圆满化解。