

消费者可能为“职业打假人”，如何调解？

网上购买23盒泡腾片，发现成分不符国标，能否退一赔十？

□通讯员 法响
记者 章炜

2021 年 3 月，徐某在上海市浦东新区某公司开设的网店上购买了胶原蛋白雪莲小肽泡腾片，花费 700 元。收到货后发现，该产品添加了雪莲培养物，但没有标注婴幼儿和孕妇不宜食用，而且营养表对成分能量的标注不符合国家标准。徐某向全国 12315 平台投诉，希望某公司对其进行赔偿。浦东市场监督管理局收到投诉后，对于某公司是否存在违规行为立案调查，并将该消费纠纷民事索赔部分委托给浦东新区某消费纠纷人民调解委员会进行调解。经电话征询，双方接受通过人民调解的方式解决纠纷。

一次性买23盒泡腾片被质疑为职业打假人

启动调解程序后，调解员邀请双方当事人来到调解室。徐某表示在某公司开设的网店上花费 700 元购买了 23 盒胶原蛋白雪莲小肽泡腾片，收到货后发现该产品在配料表中标注添加了雪莲培养物，但没有标注使用量，也没有标注婴幼儿和孕妇不宜食用，且营养表对能量的标注不符合国家标准。因对产品有疑问，收到产品后至今没有食用。

随后，调解员向某公司核实相关情况。该公司负责人王某称，公司向代理商进货该产品共计 30 盒，其网店上只有一次销售成交记录，可能就是徐某购买的。一般的消费者不会一次购买 23 盒，这可能不是一次正常的消费行为，应该是恶意购买的职业打假人。对于徐某提出的“退一赔十”7000 元的赔偿诉求，王某表示其公司无法接受。

听取了双方的立场和理由，调解员首先向某公司负责

人王某释法明理。

第一，没有直接证据证明徐某是职业打假人。而且无论其是否是职业打假人，只要反映的情况属实，市场监督管理部门都将依法行使监管职责，对构成违法、违规行为的，将立案处罚。是否进行行政处罚不影响其提出的民事索赔部分的诉求。

第二，按照现有调查情况看，该产品标签表的内容确实不符合国家相关标准。遵从“谁销售谁负责”的原则，作为销售产品的公司应该对消费者提出的索赔要求先行赔付。

第三，经过调解沟通，某公司最终提出，退货退款并一次性补偿 500 元的解决方案。

经过调解达成协议 退货退款并补偿500元

徐某在得知某公司提出的解决方案后并不认可，声称决定放弃调解，将去法院起诉，通过司法途径解决。调解员耐心向徐某分析，依据《中华人民共和国食品安全法》第一百四十八条第二款规定：

生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食品安全标准的食品，消费者除要求赔偿损失外，还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金；增加赔偿的金额不足 1000 元的，为 1000 元。但是，食品的标签、说明书存在不影响食品安全且不会对消费者造成误导的瑕疵除外。

由此可见，消费者可以要求“退一赔十”，可其并未食用。虽然产品标注不符合国家强制规定，但实质上并未造成实际危害，所以现在给出的解决方案是合理的。最终，徐某接受了某公司提出的赔偿方案。在调解员主持下，双方签订了调解协议书，协议内容如下：1.约定某公司尽快对徐某所购产品进行退货退款处理。2.并一次性补偿徐某 500 元。

【案例点评】

在日常消费纠纷的调解中经常会遇到两种情形：一是消费纠纷的经营者一方可能涉及违规，二是消费纠纷的消费者

一方可能为“职业打假人”或称为“职业投诉举报人”。

在第一种情形下，市场监督管理部门作为行政管理部门，依法行使监管职责，对于经营者涉嫌违规行为进行调查处罚，但并不影响消费者依此提出民事索赔主张。消费纠纷的处置中引入人民调解，就是将行政监管和化解消费纠纷进行剥离。

这样，一方面，有效缓解行政部门压力，将有限的行政资源分配到日常监管中；另一方面，发挥人民调解的优势，公正、快捷、高效地解决消费纠纷争议。同时，如果调解员在调解过程中发现经营者或消费者存在违法、违规的行为，也可以向行政部门提供线索。这样既做到行政监管不缺位，也有效化解了消费纠纷。

在第二种情形中，涉及“职业打假人”的消费纠纷，因目前无明确的法律和司法解释确认“职业打假人”不能作为“消费者”身份，所以无法将其排除在人民调解受理范围之外。但是，调解员在调解此类消费纠纷中，应保持严谨和谨慎。

男子修剪树枝高处坠落 家属索赔230万元

调解员准确定性案件法律关系，合理确定各方责任，最终妥善化解

□记者 章炜

2023 年 3 月，上海市金山区石化街道某居民区发生树木修剪作业人员坠亡事故。陈某在汽车起重机升降的吊篮里作业时不慎从高处坠落，经抢救无效死亡。陈某妻子黄某多次向上海某平有限公司索要工亡赔偿，但双方因赔偿金额问题一直未能达成一致意见，于是便向石化街道人民调解委员会（以下简称调委会）提出调解申请。调委会巧妙运用“三招”便让该起工亡纠纷得以妥善化解。

家里“顶梁柱” 高处坠落死亡

3 月 28 日，陈某站在卡车起重机升降的吊篮里为居民区修剪树木时，不慎从高处坠落，正好头着地，此后被紧急送往金山医院，但抢救无效死亡。事故发生后，用人单位立即通知死者家属，就陈某死亡一事进行善后处理。随后，死者家属就陈某死亡一事向公司提出了 230 万元的赔偿诉求。

用人单位认为，陈某的死亡系工伤，且单位为其购买了工伤保险，赔偿责任应由自己和社保部门共同承担，但是申请人提出的 230 万元工亡待遇过高，自己最多能够赔偿家属 150 万元（包括社保部门赔偿的部分）。申请人不同意，于是便向石化街道人民调解委员会提出调解申请。调委会受理案件后，巧妙运用“三招”便妥善化解该起工亡纠纷。

第一招是给申请人提供情绪宣泄渠道。调解中，黄某情绪波动非常大，哭诉着自己丈夫只有 51 岁，是家里的顶梁

柱，儿子刚就业还未婚，自己身体不好常年吃药，现如今全家人的重担都落在了自己身上，230 万元的诉求并不过分。被申请人依旧坚持按照法律规定计算赔偿金额，死者家属便情绪激动了起来。

调解小组见黄某情绪发泄了出来，便决定使出第二招，通过冷处理的方式，待双方情绪平静之后组织二次“面对面”调解。调解人员先采取“背靠背”的方式，前往申请人家里进行“一对一”沟通。调解员继续说明无论是人民调解还是法院判决，都无法突破法律规定的底线，最终申请人愿意将诉求降至 200 万元。

被申请人表示，自己最多在 150 万元基础上再增加 10 万元。为了做通申请人的工作，调解员提出继续增加 10 万元的建议。经过劝说，最终被申请人愿意再多加 6 万元，总共愿意赔付申请人 166 万元。

搭建理性解纷平台 双方签订协议书

次日，调解小组使出了第

三招，搭建理性化解纠纷平台。开展二次“面对面”调解，申请人还是咬定最低赔偿金额为 200 万元，一分都不能少。同时，调解员向申请人逐条说明了最新工亡赔付标准，并按照该标准计算得出除供养亲属抚恤金以外的赔付金额为 105 万元。并指出，供养亲属抚恤金主要是发给由因工死亡职工生前提供主要生活来源、无劳动能力的亲属，而申请人自己已有工作，且上无老人需要赡养，其子女也已成年，原则上被申请人没有义务承担这笔赔付。但是，被申请人本着人道主义，愿意在 105 万元基础上再多承担 61 万元，作为申请人交通费、食宿费、精神抚慰金等的补偿，即便申请人不愿意接受这个赔付金额将来诉至法院，所获的赔偿金额也不会突破法律规定。经过劝说，申请人最终接受了调解员的建议。

经过工作人员连续两天的调解，最终双方当事人达成一致意见，并当场签订了调解协议书：

一是按照《工伤保险条

例》，赔付一次性工亡补助、丧葬补助金等除供养亲属抚恤金外总计 105 万元，因目前还在向劳动保障行政部门申请工伤认定阶段，若届时工亡赔付未达此金额，被申请人愿意补偿差额。

二是被申请人自愿给予申请人交通费、食宿费、精神抚慰金等 55 万元，并约定采取分期付款的方式每月转至申请人账户，并于 2025 年 5 月 1 日前支付完全部款项。

三是申请人需提供与死者的亲属关系证明，并需证明申请人与其儿子为死者仅有的第一顺位继承人。

【调解心得】

该案系职工工作期间死亡而引发的赔偿纠纷，此类案件受害者家属往往情绪激动，极易导致调解陷入僵局，甚至稍有不慎可能引发恶性事件、矛盾再次升级，调解难度相对较高。调解员在面对此类案件时，需要准确定性案件法律关系，合理确定各方责任，找准双方均易接受的利益平衡点，引导当事人理性面对、冷静处置。