

□ 记者 章炜

2023 年 8 月，张先生网购专业羽毛球拍。收到商品打开后发现，赠送的羽毛球中有好几个变形严重无法使用，因此认为商家赠送“三无”羽毛球，属于欺诈消费者，要求商家按照规定赔偿赠品损失，并额外赔偿 500 元。双方协商不成，张先生投诉至市场监督管理所，经双方当事人同意，市场监督管理所将该案委托金山区联合人民调解委员会调解。

网购品牌羽毛球拍 怀疑赠品为“三无”产品

调解开始后，张先生表示，自己因赠品才选择购买，但收到的五个羽毛球中有三个已经严重变形，羽毛脱落，局部有细微开裂，他认为赠品是敷衍消费者的“三无”产品。联系客服要求退款赔偿时，客服以赠品不退不换为由拒绝赔偿，并建议张先生施压恢复后继续使用。因此，张先生认为商家的行为构成欺诈消费者，要求商家赔偿赠品损失，并按照规定，要求商家额外承担赠品价值三倍赔偿，不足 500 元按 500 元计算。

商家则表示，公司经营的产品全部是有品牌授权、符合国家质量标准的合规产品，赠送的羽毛球是网店内在售的同款产品，同样具备符合国家规定的质检报告。因羽毛球材质的关系，运输过程中个别羽毛球可能被挤压、变形、轻微受损都属于正常现象。

在听取了双方陈述后，调解员认为解决本起纠纷的关键还是先要确认赠送的商品是否是不合格的“三无”产品，商家是否存在虚假宣传等欺诈消费者的行为，还是产品的确因其他原因产生瑕疵。

双方达成一致意见 商家赔付羽毛球费用

调解员对于证据一一进行现场比对，以此确认张先生收到的赠品羽毛球与宣传网页上的赠品羽毛球是否一致，然后通过质检报告等证明材料进一步确认该羽毛球是否是不合格的“三无”产品，最后将得出结论交予双方确认，双方均表示认可。

调解员根据相关法律规定，对双方做了如下解释：根据规定，赠品实为附义务的赠与，商家应当承担出卖人相同的责任。根据《消费者权益保护法》规定，商家应当对于发生质量问题的羽毛球承担相应的民事责任，以羽毛球是赠品为由拒绝承担责任没有法律依据。

调解员告知张先生，他主张 500 元赔偿请求的基础，是商家是否构成欺诈消费者。从本案实际情况看，商家赠送的羽毛球并非与宣传货不对板的冒充产品，也出具了相关的质检报告等证明该赠品并非其怀疑的“三无”产品，因此商家并未以虚假宣传或赠送不合格产品等手段，故意误导消费者购买该产品的行为。张先生主

赠品羽毛球严重变形 消费者要求赔偿 500 元 客服以赠品不退不换为由拒绝赔偿 如何调解？

张要求额外赔付 500 元的请求，没有充分的依据。不过，对于赠品出现的质量问题，张先生依然可以向商家要求更换或者赔偿。

商家提出，可以将羽毛球折价赔偿给张先生，但因为是赠品，要按照“赠品价格”即原价一半赔付。调解员告知商家，该赠品页面上并未标注赠品的实际价值，双方之前也并未约定按“赠品价格”的赔付方法，且一般情况下，商家活动都已将赠品计算在销售成本之内，故此时提出按此方法赔付没有依据。而且从诚信经营的角度考虑，商家处理问题的态度，往往是对自身品牌形象最好的维护和宣传。因此，建议商家还是按照网店内在售的同款产品价格进行赔付较为妥当。

最终，双方达成一致意见，当场签订了调解协议书，商家赔付张先生三个赠品羽毛球的费用合计 24 元，并赠送张先生球拍保护产品一套。

【案例点评】

本案是一起典型的消费纠纷，争议的焦点主要分为二点，即赠品质量责任以及是否构成欺诈消费者。赠品促销活动是商家经常采用的一种营销方式，其本质在于吸引消费者购买正品扩大销量，该赠与实际是建立在消费者购买正品基础上附义务的赠与，并非无偿。

因此无论是正品还是赠品，消费者都有权利要求商家提供质量、性能、用途符合产品标准的商品，这是消费者不可侵犯的权利。而本案中的商家如果赠送的是“三无”产品或者存在构成欺诈消费者的行为，也必将承担额外的惩罚性赔偿，最终得不偿失，所以商家一定要秉持诚信原则，依法经营。

楼上装修打穿阳台顶 厨房管道也被损坏 在调解员情理法结合进行劝慰，两家达成协议

居委上门调解 将楼板恢复原状

根据李先生的陈述，楼板被打穿之后，有混凝土块、大量的灰尘飘落至自家阳台上，导致阳台上晾晒的衣服、被褥全部被污染。此外，李先生也担心因为楼板被打穿了可能损害自家阳台的结构完整性，对后续的居住品质、安全有一定的担忧。在了解到当事人的担忧后，调解委员会协调物业上门与当事人共同勘查了现场，经确认打穿的楼板可以复原，并不会危及当事人的居住安全，这一结论得到了李先生的认可，为后续的调解扫清了相关障碍。

调解过程中，李先生表示，楼上 501 室的装修多次对自己的居住安全和生活品质造成了损害，他并不是反对装修，而是希望 501 室业主及其雇佣的装修公司能具有一定的专业性，在施工过程中能够保护好周边居民的合法权益。

501 室的刘女士对自家装修对上下邻居造成的困扰表达了歉意，她表示因为装修人员的失误打穿了楼板，自己愿意承担修补的责任，也会第一时间进行修补。经居委沟通、协调，双方达成了协议：501 室同意将 401 室阳台上打穿的楼板恢复原状，同时 501 室承诺其在装修时间内文明施工并赔礼道歉，双方今后就此事无任何争议。

两家再生事端 赔偿金额达成一致

几天后，李先生又来居委反映，他们家在配合 501 室更换煤气管道时，501 室的工人将家里厨房的管道弄坏了。事发后，双方也进行了沟通，但是现在 501 室不认可 401 室房屋地漏管道损

□ 记者 章炜

2023 年 4 月，闵行区华漕镇美邻苑小区某栋 401 室的居民李先生反映，楼上 501 室在进行装修时，装修工人把其房屋阳台上的楼板打穿了，损害了自己家阳台的结构完整性，可能造成一定的安全隐患。李先生找到美邻苑居委，希望能够帮忙从中协调解决此事。当日，居委调解干部和社区律师一起上门了解相关情况，并对双方开展了初步协调沟通调解。两户人家在居委组织的调解下初步达成了共识。

坏是由于更换煤气管弄坏的。当日，居委调解干部和社区律师上门了解相关情况，并对双方组织进行调解。

刘女士认为，401 室的地漏管道损坏是由于使用年数久了，并非是装修行为造成的。而李先生坚持认为，本来家里的地漏管道好好的，他也是配合 501 室装修才导致自家损害，现在 501 室反而不认可是其装修造成的损害，他也感到很委屈。为此，调解员上门查看了情况，并且和李先生一起找到装修人员，装修人员当场也确认该地漏管道损害是由于装修行为不慎造成的。

在此情况下，通过人民调解员参与双方调解的过程，从情理法多角度耐心地做双方的思想工作。一方面，调解员耐心劝解李先生，他请求赔偿数额虽然不大，但如果对方不认可就需要对造成地漏损害的原因进行鉴定，耗时耗力成本过高。另一方面，调解员劝解刘女士，告知如果不认可该损害是人为的，一旦启动鉴定程序，鉴定费用有可能比赔偿数额高，且鉴定费用可能还需要由侵权方来承担。

最终，在一番情理结合的劝慰下，双方愿意积极配合理性处理纠纷，对于赔偿的金额也达成了一致意见。

经居委调解干部及律师的沟通、协调下，双方达成协议。501 室尽快将 401 室厨房的地漏管道维修好，同时 501 室严格遵守在规定的装修时间内文明施工，并就此事向 401 室赔礼道歉。调解协议签署后，双方今后就此事无任何争议。

【案例点评】

邻里之间的矛盾纠纷如果不能及时化解，积怨越积越深，有可能酿成纠纷、大麻烦，只有家庭和谐、邻里和谐，才能更好地建设和谐社区。在此情况下，调解员通过在查明事实、分清责任的基础上进行调解，并依照法律原则解决纠纷，通过向双方解读相关法律规定，使当事人明白自身享有的权利和应负的义务，加强当事人的法治观念，达到减少、避免纠纷的目的。