

□ 记者 章炜

2024 年 12 月，消费者王先生在金店选购黄金挂饰时，被店员推荐“一口价”产品。由于他未充分了解其与克重计价黄金的价格差异，王先生买下 8000 元挂件，但未取货。回家后发现价格偏高，要求退货，商家以黄金饰品售出非质量问题不予退货而拒绝，王先生于是向 12315 投诉。该案经分派至闵行区消费争议人民调解委员会（以下简称“消调委”）处理。

“是店员误导了我”

消调委受理该案后，调解员石乃成介入开展调查。他先与王先生进行沟通并查阅其提供的消费凭证等证据材料。

王先生表示，当时他想为孩子选购黄金挂饰，店员随即向他推荐了“一口价”黄金产品，声称其品质上乘且无额外工费。在店员的劝说下，王先生选购了一款标价为 8000 元的“一口价”黄金挂件，但支付货款后王先生并未把货取回。

“如果知道‘一口价’黄金饰品的价格远高于当日金价，我肯定不会买。”王先生表示。王先生称在购买时，店员并未向他详细解释此款饰品与按克重计价黄金的价格差异，只强调了该款黄金饰品做工精美且不收取额外工费，这在一定程度上误导了他。

了解了王先生的态度后，调解员向金店反馈了相关情况，金店负责人李经理向调解员解释，市面上的黄金饰品主要分为按克计价和“一口价”两种类型，这两种方式虽然都是衡量黄金饰品的价值，但存在显著差异。

其中，“一口价”是指将黄金饰品按照固定价格销售，不涉及克重计算；而“按克重”则是根据黄金饰品的实际重量来计算价格。这两种产品之间通常不能直接调换，除非消费者愿意支付折旧费进行置换。同时，李经理指出店员在销售过程中已明确告知王先生所购买的是“一口价”黄金挂饰，并且该挂饰上也有明确的克重标签。

由于双方各执一词，调解陷入僵局，调解员通过重新梳理案情，发现双方的争议点主要集中于黄金饰品的价格，而由于金店对销售过程的透明度无法提供有力的证据，调解员决定约双方到现场进行进一步的调解。

几天后，双方如约来到现场参加调解。调解一开始，调解员首先向双方宣讲了相关调解纪律，随后听取了双方的想法和诉求。王先生仍坚持原来的退货诉求，而李经理态度有所软化，提出了新的解决方案：由于不是质量问题，退货无法满足，但可以给王先生更换同价位按克重计价的其他产品。

八千元买『一口价』黄金 还没取货就退不了？

金店同意更换产品

见金店负责人态度有所让步，调解员趁热打铁，对王先生进行“背对背”调解。调解员劝解王先生，我国对黄金首饰还没有出台明确的“三包”实施细则，但一般情况下实体店消费在产品没有质量问题的情况下确实不支持无理由退货。根据《民法典》，基于重大误解实施的民事法律行为，行为人有权请求撤销。现在，双方都缺乏足够的证据支持撤销该买卖合同，既然金店有意提出和解方案，希望王先生可以考虑也作出让步，考虑一下商家的更换方案。经过调解员的耐心劝导，王先生表示同意更换，但希望能再争取一些优惠。

看到王先生的态度也有了转变，调解员再次进行面对面的沟通。调解员向李经理指出，店员销售过程中有瑕疵，对于“一口价”黄金饰品，其成分和重量对消费者而言至关重要，因此商家有责任明确标注这些信息，以确保消费者在充分知情的情况下做出购买决策。而店员仅告知了王先生购买的是“一口价”黄金挂饰，并没有明示其克重信息，普通消费者在购买时很容易忽略隐藏在吊牌内侧的产品信息。

经过调解员的耐心教育和沟通，该金店最终认识到了服务上的不足。最终，在调解员的主持下，双方达成了调解协议。金店同意更换同价位按克重计价的产品，给予王先生每克金价减 80 元的优惠。一周后，在调解回访中，调解员了解到双方已履行上述约定，双方对调解结果表示满意。

调解员：商家有责任确保消费者的充分知情权

□ 记者 章炜

“当年说好的互换，现在她怎么直接占过来了？”七年前，家住金山区的村民老蔡启动老宅翻建工程。邻居付阿姨主动找到他，称由于自己家屋后的自留地属于老蔡，为方便打理，希望将自家的一块自留地与老蔡家置换。此后，老蔡在置换地上种植蔬菜瓜果，付阿姨则在自留地上堆放柴火和建筑材料。去年 8 月，老蔡偶然看到付阿姨将原来屋后自留地界的土沟破坏，并在他这侧种上蔬菜瓜果且还堆放生活垃圾。老蔡找付阿姨要说法，付阿姨却不愿承认当初的口头约定，两人为此大打出手。

『口头换地』无凭据 多年老邻居大打出手

两年纠纷通过『信访简易听证会』成功化解

调解员心理开导

2025 年年初，村法律顾问驻村调研，敏锐指出该纠纷暴露出基层治理的短板，口头协议缺乏法律约束力，折射出村民法治意识薄弱。信访办联合派出所、律师事务所、土地管理所、司法所、村调委会组建由社区民警、村干部、信访办及司法所工作人员组成的“6 人调解专班”，召集两家子女及亲属邻居开启“信访简易听证会”，对矛盾进行多元化解。

工作人员转变身份成“心理导师”，与双方子女进行沟通。终于，老蔡女儿小蔡同意参加调解，特地请假，从松江回家参与听证会。2025 年 3 月 13 日，信访简易听证会在镇司法所会议室进行。在充分发挥“信访简易听证会”成员地界熟、院落熟、人员熟的优势后，当事人双方都发现了自己的不足，形成了“听证记录”。

最后，工作人员再次劝解和普法，小蔡率先做出退步，并表态愿意遵守协议，清理蔬菜秧苗。付阿姨方也诚恳道歉。这个历时两年的纠纷，在“信访简易听证会”的帮助下成功化解。经过工作人员的耐心调解，双方最终达成了一致意见，并在信访工作人员的主持下，双方签订调解协议书。付阿姨屋后自留地从房屋东墙壁至老蔡自述的沟渠，双方均不得种植和堆放物品、材料。上述这段距离宽度为 1.2 米，不得随意更改、拓宽。

【案件点评】

本案是一起典型的农村邻里土地纠纷，历经两年曲折调解终获化解，法治信访工作的突破性进展体现在三个方面。

其一，调解策略实现从“刚性裁判”向“情感疏导”的转变。信访工作人员运用“背靠背”沟通技巧，巧妙运用邻里亲情纽带软化对立情绪，避免矛盾进一步激化；其二，治理力量呈现专业化整合趋势。驻村法律顾问的介入弥补了传统调解队伍的法律知识短板。“6 人调解专班”构建起信访、司法、行政、自治协同的信访多元化解工作格局；其三，创新运用“信访简易听证会”工作法。通过引入子女、亲属、邻居这一关键第三方，做到基层的事由村民亲自来议、亲自推进、亲自解决，不断增强基层群众自治意识和自我管理能力，形成人人有责、人人尽责、人人享有的基层治理共同体。

“实在咽不下这口气”

“不是为了争地，而是实在咽不下这口气。”气愤的老蔡到金山区廊下镇信访办讨说法。工作人员察觉到事态严重，此纠纷表面是土地纠纷，实则是邻里信任危机，且两家住得很近，矛盾容易升级。但是关于此土地纠纷没有确切证据，处理困难，于是镇信访办迅速介入“上门办信”希望能解纷止争。

现场调解时，老蔡喊冤“当时说得好好的，现在翻脸不认人”，付阿姨则反驳“没字据，空口无凭”。面对僵局，工作人员采取“背靠背”策略，反复劝说双方。经仔细勘查，工作人员提出方案：以付阿姨家东墙壁为中心线划分自留地界限，双方在纸质调解书上签了字。然而仅过三日，老蔡又怒气冲冲返回信访办，称协议“没有子女签字不算数，子女也绝不会认可”。

此后一年间，老蔡夫妇屡次将蔬菜秧苗种到付阿姨屋后，还乱扔生活垃圾，付阿姨则挥锄毁苗报复。双方多次爆发争吵，信访办工作人员多次调解，但是双方各执一词，调解均以争吵结束。