

□ 记者 章炜

消费者小何近日在上海一家鲜食有限公司（以下简称“鲜食公司”）的门店内购买了食用纯碱，付款 3.9 元，但当时该产品在货架上的标价为 3.5 元，小何认为，商家没有明码标价。小何与商家沟通，要求赔偿 500 元，双方协商未果。小何于是向闵行区消费争议人民调解委员会申请调解。

致电协商，售后电话无人接听

纠纷发生后，调解员分别与双方沟通。小何告知调解员，当天，他看完价格后结账付款时，发现有差异，于是与收银员沟通，但当时收银员态度不好，也不承认该问题，他对此十分气愤，随即用手机将货架上的售价拍摄取证。

据小何说，回家后，他拨打收银条上商家售后电话，但始终无人接听。于是，小何拨打消费者热线进行维权，要求商家承担相应的赔偿责任，以价格欺诈的赔偿标准赔偿 500 元。

调解员在收到小何提交的相关照片后发现，在该门店货架上食用纯碱标价为 3.5 元，但收银条上价格确实为 3.9 元，且调解员仔细核对该食用纯碱货号，确认为同一商品。

在听取与核实消费者提供的相关材料后，调解员与该鲜食公司的门店负责人王经理进行了沟通。王经理并未对小何的阐述提出异议，他解释，造成该差异并非店内工作人员故意为之，门店的货物价格浮动都是由总公司安排的，当天公司系统内的价格出现变动后，店内人手不足，还未将货架上的标签进行更改，造成了小何付款时，系统内的价格高于了货架上的标签。“当时收银员也没有向消费者解释清楚，可能说话的方式方法存在一定

问题，导致当时和消费者发生不愉快，但并不存在故意欺诈一说。”王经理说。

王经理表示，事后，他和小何沟通过一次，同意且已经退还收取的食用纯碱费用 3.9 元。但是小何态度很强硬，要求门店赔偿 500 元，所以后续小何再次致电，便采取了不予理睬的态度。

调解焦点：商家行为是否价格欺诈

调解员听取王经理的阐述后，表示事情既然已经发生，只有积极处理才能化解矛盾，逃避是解决不了问题的。

同时，调解员指出，《价格法》规定，经营者销售商品、提供服务应当明码标价，不得在标价之外加价出售，不得收取任何未予标明的费用。这一规定旨在保护消费者的合法权益，防止价格欺诈行为的发生，维护市场价格秩序。如果经营者违反明码标价的规定，可能会面临责令改正、没收违法所得，并可能被处以 5000 元以下的罚款。

王经理对于调解员的说法表示认可，也愿意承担部分责任，但是对于小何提出的 500 元赔偿表示难以接受，希望协商，并对于当天店内员工的态度向消费者表示歉意。

针对店家的行为是否属于欺诈的赔偿问题，调解员指出，商家如果有欺诈消费者的行为，属于侵犯了消费者的知情权，价格欺诈的赔

是否构成价格欺诈成调解焦点 消费者索赔500元遭拒 3.9元的纯碱标成3.5元

偿标准是三倍，不够 500 元的要补足 500 元。小何提出的赔偿也是基于以上条款的规定。

调解员就此情况再次与小何进行沟通，也将店家的情况予以说明，并表达了店家的歉意。如果小何坚持要求以欺诈来赔偿，那么需要相关的行政执法部门对该行为进行认定。小何考虑后表示，愿意做出一定的让步，也能够体谅商家经营的不易，进行协商解决。

经过调解员的努力，双方达成了一致，签订了调解协议书，公司退款 3.9 元，并给予一定的补偿。后续调解员回访，双方均表示已经履行上述约定。

【案例点评】

此纠纷的争议焦点在于商家对于商品的明码标价执行是否及时和到位。明码标价是指公开标明商品价格或收费标准的方式。价格标签的主要内容有：商品编号、品名、产地、规格、牌号、等级、计量单位、单价、价格形式等，要求准确、醒目、易懂、美观，货签相符，不错不乱。明码标价不仅要标明商品和服务的价格，还要标明与价格有关的其他情况，如商品的品名、产地、规格、等级、计价单位或者提供服务的项目等。经营者违反规定，不标、错标、漏标或不按规定方式标价，不能称之为明码标价，必须承担相应的法律责任。所以该纠纷中，商家以人手不足，未能及时将系统与货架上的标价统一为由是存在问题的。商家不能以任何理由来逃避自身错误，理应承担相应的法律责任。

此案的另一焦点在于商家行为是否属于价格欺诈。该纠纷中商家对于价格问题愿意承担相应法律责任，确实不是故意造成商品价格存在差异的行为。“价格欺诈”是指经营者利用虚假的或者使人误解的标价形式或者价格手段，欺骗、诱导消费者或者其他经营者与其进行交易的行为。显然该纠纷中商家的行为难以做出明确的评判。消费者可以通过经营者的标价行为和价格手段来认定是否存在价格欺诈行为。存在同一商品在同一交易地点有两种价格；使用欺诈性的语言，诱导消费者进行交易的；销售商品时带有价格附加条件的行为，都属于消费欺诈行为。

在遭遇价格欺诈时，消费者有多种途径可以维护自己的权益，可以通过与商家协商解决，向消费者协会或调解组织请求调解或者提起诉讼。通过合理应用相关法律法规，可以更有效地保障消费者的合法权益，推动市场的规范和有序发展。

商品房施工致附近楼体开裂 酒店员工没法住 安排员工住宿产生费用之争，“三所联 8 动”破僵局

□ 记者 章炜

一家置业公司在商品房项目施工时，因地表沉降导致附近酒店员工宿舍楼局部墙体开裂，酒店需为员工重新安排住宿，双方由此产生纠纷。尽管酒店与该置业公司多次协商，但就赔偿金额始终未能达成一致，纠纷陷入僵持。近期，虹口区江湾镇街道欣逸居委人民调解委员会搭建“三所联动”平台，成功调解了该起施工引起的相邻纠纷。

第一次协调时，酒店方提出两个要求，一是要对开裂部位进行修复加固；二是在修复期间，置业公司需解决酒店员工的住宿问题或者赔偿住宿费用。置业公司同意修复

开裂部位，但因恰逢假期，施工人员不足，需要等到复工后才能安排，酒店方表示理解。

在员工住宿赔偿方面，双方分歧较大。置业公司认为开裂部位只涉及一个房间，对其余房间影响不大。酒店方认为，员工宿舍小楼共有三层，虽仅有一个房间的墙体开裂，但整栋楼的安全隐患短时间内无法排除，酒店方需要在近几个月内为数十名员工另行安排住宿，故要求赔偿。因金额差距过大，调解陷入僵局。

为了寻求突破口，也给予双方一定的时间平复情绪、重新考虑，调解员表示此次调解到此为止。调解员建议置业公司一定要按照协商的时间进行维修，态度要积极主

动。律师也建议酒店方测算另行安排员工住宿产生的损失，其中需要考虑到长假时部分员工返乡的情况，如实测算金额后反馈给置业公司。

第一次调解会后，“三所”工作人员多次与双方进行“背对背”沟通，促使双方进行第二次调解。调解中，置业公司表示墙体开裂部位已于近期修复完毕，酒店方表示认可。同时，看在置业公司能够积极主动安排修复加固的良好态度上，酒店方降低了员工住宿赔偿金，包括减免的长假期间员工返乡的 2 个月费用。

在调解员的劝说下，置业公司对赔偿金额表示理解并同意，双方达成一致，签订了人民调解协议。

近期，调解员对双方进行回访，酒店方表示经过一个月的使用，修复

部位未产生重复破损，对修复情况表示满意。置业公司则表示会按照签订的书面调解协议执行。本次纠纷顺利化解完毕。

【调解心得】

本案是一起项目建设施工引起的涉企相邻纠纷，调委会优先督促置业公司落实修复义务，通过一方的实际履约来重建信任基础，借此打破僵局，进而结合实际损失情况引导酒店方调整赔偿诉求，最终顺利化解纠纷。居委“三所联动”专班及时介入，既保障酒店方合法权益，又为置业公司争取缓冲空间，彰显基层治理中法理情融合的调解智慧，将矛盾纠纷吸附在基层、消弭于萌芽。