

□ 首席记者 季张颖

食品公司意外发现某电商平台开设的一家店铺，擅自销售带有其商标标志的商品，涉嫌侵犯注册商标专用权，案件由此闹上法庭。近日，徐汇区在诉前调解了一起食品公司诉刘某商标侵权纠纷案。调解员在调解过程中既坚守法理底线，又充分考量个体困境，最终促成以“0 元赔偿”并达成和解。

商标争议闹上法院

原告是一家深耕绿色健康食品研发与生产的科技型企业，自成立已跻身国内优秀绿色食品行业前列。其核心权益支撑在于，依法持有注册商标专用权——该商标于 2006 年 2 月 24 日申请注册，2009 年 3 月 21 日核准生效，经续展后有效期延至 2029 年 3 月 20 日，且早在 2012 年便被认定为“某省著名商标”。

十余年间，原告及旗下产品屡获权威认可，获得“最佳供应商”“特别贡献奖”“创新食材奖”等荣誉。如今，该商标在食品行业已形成极高的知名度与美誉度。

此前，原告发现被告刘某在电商平台开设的店铺，未经授权擅自销售带有其商标标志的商品，其商品标题直接使用商标字样，涉嫌侵犯原告注册商标专用权。为维护品牌权益与经济利益，原告将刘某及电商平台运营主体诉至上海市徐汇区人民法院，诉求停止侵权并赔偿经济损失共计 5 万元。

调解员明确侵权事实

调解员接受指派后，首先进行了前期核查工作，即锁定权利主体，明确侵权事实。依据《商标法》第四条关于商标注册主体的规定，结合原告提供的商标注册证、续展证明及荣誉资质材料，在无相反证据的情况下，明确原告为涉案商标的专用权人。同时，通过平台信息核查确认，被告刘某系涉案店铺的实际经营者，其未经授权使用涉案商标的行为已初步构成商标侵权。

因原、被告均不在上海，调解全程采用电话沟通模式。首次联系时，刘某误以为来电为诈骗电话，沟通意愿极低。直至徐汇法院向其发送官方案件通知短信，证实调解的真实性与合法性后，刘某才放下顾虑，主动与调解员对接。

调解进入实质阶段后，被告刘某提出关键抗辩：其店铺标题中使用的原告商标字样，实为猪肉某部位的通用名称，通过百度百科可查询相关定义，原告属于“恶意抢注商标”，并依据《商标法》第五十九条主张“正当使用”——认为“×××肉”是对商品部位、基本信息的描述性使用，不构成商标侵权。

针对这一核心分歧，调解员凭借前期对原告品牌的研究及法院内网同类案例的检索，提前准备了关

『0 元赔偿』达成和解 网上卖猪肉商标侵权 突破『纠纷解决即金额妥协』传统认知

键反驳证据：2019 年 3 月 25 日，国家市场监督管理总局、中国国家标准化管理委员会联合发布的 GB/T9959.3-2019《鲜、冻猪肉及猪副产品第 3 部分：分部位分割猪肉》标准。该标准明确界定了猪瘦肉、小里脊肉、去骨方肉等常见部位名称，其中并无“×××肉”的定义与记载，直接推翻了被告“通用名称”的主张。

同时，调解员结合司法判例逐一解析法律适用逻辑，最终打消刘某的认知误区，使其正视侵权事实，调解得以进入赔偿协商阶段。赔偿金额协商环节，原告基于侵权规模与自身损失，初步提出 6000 元的和解方案——对普通家庭而言，该金额已属合理范畴。但刘某却面露难色，向调解员坦陈因家人罹患癌症导致家庭经济状况拮据，仅能承担 1000 元赔偿。调解员于是将被告实际情况如实反馈，原告方在了解到刘某家庭经济状况后，深受触动。原告经沟通后最终同意以“0 元赔偿”达成和解，并同步向法院申请撤诉，不再追究刘某的赔偿责任。得知这一结果，刘某的感激之情溢于言表。本案实现了圆满解决。

【调解心得】

本案突破了“纠纷解决即金额妥协”的传统认知，证明调解不仅是法律问题的处理，更是人与人之间情感与利益的平衡。调解员在过程中既坚守法理底线（通过国家标准破解抗辩），又充分考量个体困境（传递被告家庭情况），为“情法兼顾”的调解实践提供了鲜活范本，展现了商事调解在化解矛盾、修复社会关系中的独特价值。

对当事人而言，此次纠纷化解超越了赔偿本身，达成了深层次的情感共鸣。“0 元调解”既维护了品牌权益，又体现了企业社会责任与人文关怀，提升了品牌的社会美誉度；对被告而言，该结果既避免了经济压力的叠加，更通过法律之外的温情纾解了其焦虑。

□ 记者 章炜

“我的摩托车手续齐全，不是废弃车！凭什么不打招呼就拖走？”家住上海市松江区洞泾镇的业主老许在物业公司办公室情绪激动地争执，而这场因“僵尸车”清拖引发的矛盾，一僵持就是整整十年。在洞泾镇人民调解委员会介入下，这起持续十年的“死结”得以化解。

业主索赔遭拒停缴服务费 物业清拖『僵尸车』起争议 从拒赔拒缴到握手言和，十年纠纷画句号

车辆清拖起冲突，十年对抗陷僵局

十多年前，老许花费 8000 元购置了一辆摩托车，起初作为日常出行工具频繁使用。后来家中添了汽车，摩托车逐渐被闲置在老许的固定车位上。2015 年，老许发现停在固定车位的摩托车不翼而飞，询问物业公司后得知，车辆因被认定为“僵尸车”已被清拖。这让老许怒不可遏，当场提出 5000 元赔偿要求。然而，物业公司态度坚决，以“清理符合小区管理规定”为由拒绝赔偿。

协商无果后，老许一气之下选择拒缴物业费以示抗议；物业公司则以“业主违约拖欠物业费”为由，坚持“不补缴费用就不谈赔偿”。原本简单的车辆清理纠纷，就此升级成了双方的“对抗战”，矛盾像滚雪球般越滚越大。直到 2025 年，在社区居委会和邻里的反复劝说下，老许和物业公司终于松口，同意一起向松江区洞泾镇人民调解委员会申请调解，希望借助专业力量，解开这个缠了十年的“死结”。

调委会接到申请后，特意指派了一位有十几年物业纠纷调解经验的调解员负责。面对调解员，老许敞开了心扉，倾诉多年的委屈：“我那摩托车是合法购

置的，手续齐全，不是没人要的废品。他们清理前连个电话、短信都没发我，直接把车弄走了，这不是侵犯我的财产权吗？我以前一直按时交物业费，从来没拖欠过，就是因为不赔偿，我才没交的。只要他们赔我钱，我马上就把欠的物业费补上。”

另一边，物业公司负责人也向调解员表达了自己的考量：“小区里‘僵尸车’问题一直很棘手，业主投诉不断，清理也是无奈之举。清理前我们确实在公告栏贴了公告，已经尽到通知义务了。老许的摩托车停了几年多没动过，外观又旧，谁看都像‘僵尸车’。而且他拖欠物业费这么久，已经违反了物业服务合同，他得先把物业费补上，我们才能跟他谈赔偿的事。”

调解员核实证据，还原真相

听完陈述，调解员立刻着手核实证据，还原事实真相。先是查看了物业公司提供的公告照片，发现公告贴在公告栏一个不起眼的角落，被其他通知遮挡了一部分，确实很难被业主注意到；接着，他核对了老许带来的车辆登记证书、购置发票，确认摩托车是属于他的合法财产；最后，他调取了小区物业费缴纳记录，证实老许在 2015 年之前，一直按时足额缴纳物业费，拖欠行为确实是在车辆纠纷发生后才出现的。

掌握了关键事实后，调解员结合《民法典》《物业管理条例》等相关法律规定，分别给双方做了专业的法律分析。他先找到物业公司负责人，严肃地指出，清理“僵尸车”是履行管理职责的好事，但必须保障业主的知情权。“你们只在公告栏贴了公告，没采取电话、短信等直接通知业主的方式，很难认定尽到了充分的通知义务。误将业主合法财产当作‘僵尸车’清理，已经构成了侵权，按照《民法典》规定，得承担赔偿责任。而且，不能用拒赔来逼迫业主交物业费，这种做法没有法律依据。”

随后，调解员又找到老许，耐心地劝说道：“你长期不使用摩托车，客观上确实增加了车辆被误判为‘僵尸车’的风险，这一点你也得承担部分责任。另外，不管出于什么原因，拖欠的物业费都得补缴，这是你的义务。”

经过调解员近一个月的耐心劝说，最终在调委会的见证下，双方达成一致意见。物业公司承诺在约定日期前，通过银行转账一次性赔偿老许 3000 元；老许则保证，收到赔偿款后，不再就此事向物业公司主张任何权利，也不以任何形式干扰物业公司正常工作，同时在一个半月内补缴拖欠的全部物业费。