

□ 记者 章炜

“双十一”促销期间约定“待通知发货”，消费者履约付款后商家却以“停产无库存”为由拒绝发货，还要求补足差价才能履约。这起典型的网络购物合同纠纷，经金山区人民调解委员会（以下简称“调委会”）介入，调解员明确电子合同效力、厘清违约责任边界后，最终促成双方达成和解。该案既为类似电商履约纠纷提供了清晰的法律指引，也彰显了人民调解在平衡消费者权益与市场交易公平中的柔性治理价值。

一开始约定“待通知发货”，事后提差价要求

2024 年“双十一”购物节期间，消费者凌先生被淘宝平台一家售卖卫浴用品的店铺促销活动吸引，订购了一款智能马桶。考虑到装修进度，凌先生与商家客服协商一致：先行全额付款，商家暂缓发货，具体发货时间以凌先生通知为准。

2025 年 3 月，凌先生完成装修准备收货，于是通知商家发货。不料，商家却以“厂家停产”“无库存”为由拒绝即时发货，称需半个月后才能确认供货可能性。心存疑虑的凌先生发现，多家淘宝店铺仍标注该型号马桶“现货销售”，只是价格较“双十一”期间普遍上涨。

凌先生认为商家故意不履行交货义务，向淘宝平台申请维权，但经平台介入协调未果。2025 年 4 月，商家主动联系凌先生，提出调货方案，要求他补足现行售价与原合同价的差额，否则无法发货。

凌先生明确拒绝该不合理要求，主张商家已构成根本违约，并提出两种解决方案：要么商家立即按原合同履行发货义务，要么补偿差价损失以保障其向第三方采购的权益。因双方协商破裂，凌先生向当地市场监管所投诉，市场监管所

将案件委托调委会进行专业调处。

调解员：商家拒绝发货，构成根本违约

调委会受理案件后，指派专职调解员展开全面调处。调解员首先调取了凌先生提供的聊天记录、订单快照、平台维权记录等关键证据，确认了案涉电子合同的成立时间及“暂缓发货，待通知发货”的特别约定。在听取双方陈述和抗辩理由后，调解员围绕核心争议焦点展开法律分析，明晰权责归属。

调解员指出，案涉订单快照明确载明商品信息、价格、付款金额，聊天记录清晰记录了双方关于暂缓发货的合意，已形成完整证据链，足以证明合同合法有效。《民法典》要求当事人全面履行合同义务，“待通知发货”的约定是对履行期限的灵活设定，并非商家免除发货义务的借口。商家虽质疑凌先生提供的第三方店铺现货截图真实性，但未提交厂家停产等证据，应承担举证不能的不利后果。

针对商家提出的“调货成本上涨”抗辩，调解员明确表示，根据《民法典》，当事人一方不履行合同义务的，应承担继续履行、赔偿损失等违约责任。商家在凌先生全额付款后，以非法定理由拒绝发货，

商家称『停产无库存』 『双十一』下单快半年 拒发货还是提价？调解员平衡权责促和解

经催告后仍无法明确供货，已违反“交付标的物”的核心义务，构成根本违约。商家所称的成本上涨，不符合《民法典》规定的“法律上或事实上不能履行”等非金钱债务履行不能的法定情形，其要求消费者补足差价的行为，实质是单方变更合同价格条款，违反《消费者权益保护法》“经营者不得设定不公平、不合理的交易条件”的规定，于法无据。

商家让步：小额补款即时发货

调解员进一步分析，凌先生提出

的两项诉求均符合法律规定：其一，要求继续履行原合同，依据《民法典》，守约方有权要求违约方继续履行，商家作为专业经营者，可通过合法市场渠道采购同型号商品交付；其二，要求赔偿差价损失，若商家确实无法供货，根据《民法典》第五百八十四条，应赔偿守约方包括合同履行后可获得利益在内的损失。凌先生举证的同型号商品现行市场价与原合同价的差额，属于可预见的直接损失，应纳入赔偿范围。

在调解员详细的法律分析和风险提示下，商家终于认识到自身行为的违约性质及潜在法律风险，主动提出小额补款后立即发货的和解方案。凌先生考虑到维权时间成本，也同意适度让步，双方最终达成一致意见。一场持续多月的网络购物纠纷得以圆满化解。

【案件点评】

本案是一起典型消费纠纷案例，其争议处理既体现了法律适用的精准性，也彰显了调解的柔性价值。调解员综合适用《民法典》《消费者权益保护法》等法律法规，既明确电子数据电文的合同效力，又厘清商业风险与法定免责的边界，通过举证责任分配否定商家的不合理抗辩，为消费者维权提供坚实法律支撑。在确认商家根本违约的前提下，调解员未机械适用“全额履约”规则，而是尊重当事人意思自治，引导双方就小额补款达成共识——既避免商家因全额履约承担过高成本引发抵触情绪，又通过“发货义务”的刚性约定保障消费者核心权益，实现契约精神与实质公平的平衡。

此案提醒电商经营者，网络购物中的电子合同具有同等法律效力，经营者应恪守契约精神，诚信履行合同义务，不得随意以成本上涨、库存不足等非法定理由拒绝履约或单方变更合同条款。同时，消费者在购物时应注意留存订单快照、聊天记录等证据，遭遇侵权时可通过平台维权、行政投诉、人民调解等多元途径维护自身合法权益，运用法律武器捍卫公平交易的市场环境。

女子公园散步，被未拴绳犬惊吓致骨折

赔偿金额起纠纷，以“总额封顶 + 分期支付”方案达成和解

□ 记者 章炜

家住闵行区的王阿姨在家附近的一处公园散步时，被未拴绳宠物犬突然窜出惊吓摔倒，导致右腿骨折需手术治疗，由此引发人身损害赔偿纠纷。经上海市闵行区梅陇镇人民调解委员会多轮专业调处，最终以分期赔偿方案达成和解，既维护了受害人权益，也兼顾了侵权人的实际经济状况，为基层矛盾化解提供了典型范本。

2024 年 6 月，王阿姨正在公园散步，一条未拴绳的宠物犬突然窜出，导致王阿姨受惊摔倒，经诊断为右腿骨折，需手术治疗并卧床休养三个月，医疗费用近2万元。事发后，王阿姨认为狗主人小李未尽宠物管理义务应承担全责，向小李提

出包括医疗费、误工费及精神损害赔偿在内的共计5万元索赔。而小李则辩称犬只未直接接触王阿姨，王阿姨自身也存在注意过失，且自己作为月收入仅 6000 元的工薪阶层，无力承担高额赔偿，仅同意支付部分医疗费，双方分歧尖锐。

为打破僵局，王阿姨向调委会申请调解。调解初期，双方情绪对立严重：王阿姨及其家属因身体痛苦和经济损失情绪激动，小李则因委屈与经济压力心生抵触。调解员首先运用“背对背”调解技巧，分别与双方深度沟通：对王阿姨一方表达关切，肯定其索赔合理性的同时，客观分析诉讼的时间成本与执行风险；对小李则通过监控视频还原事发经过，明确其未拴狗绳的过错，同时体谅其经济困境，避免激

化矛盾。

厘清责任是调解关键。调解员依据《民法典》“动物饲养人承担无过错责任，除非受害人存在故意或重大过失”的规定，结合监控显示王阿姨正常行走无挑衅行为的事实，明确小李应承担主要责任。为平衡双方利益，调解员采用“差额协商法”逐项拆解诉求：医疗费 1.8 万元双方无争议；误工费方面，鉴于王阿姨实际收入证明不足，小李最初拒付，最终按行业标准 4000 元/月的折中方案达成一致；精神抚慰金则参考类案判决，从王阿姨主张的 5000 元协商降至 2000 元。

考虑到小李的经济压力，调解员进一步释明诉讼风险，告知其若进入诉讼可能面临全额赔偿及诉讼费，甚至影响个人信用，并建议其通过宠物

责任险报销部分费用。最终设计的“总额封顶 + 分期支付”方案，将赔偿总额确定为 29900 元，分两期支付，既解决了王阿姨急需医疗费的燃眉之急，也缓解了小李的即时支付压力。协议同时明确“赔偿后双方再无争议”“逾期支付违约金”等条款，防范后续纠纷。小李当场向王阿姨表达歉意，双方签订调解协议，这起持续多日的纠纷圆满化解。

此案的成功调解，既彰显了《民法典》对动物饲养人管理义务的明确要求，也体现了人民调解“情理法融合”的优势。调解员提醒，养犬人应严格遵守宠物管理规定，履行拴绳等安全保障义务，避免引发侵权纠纷；遇到矛盾纠纷时，可通过人民调解等多元化方式高效化解，既节约司法资源，也能实现各方利益的平衡保护。