

□ 记者 陈宏光

价格格外优惠且承诺“现货速发、48小时内出库”的牛奶，消费者李先生下单购买多箱后，却发现商家既不发货，也不回应，于是拨打12345进行投诉，并申请了调解。

调解员介入后，商家的负责人才吐露了实情。原来，这款牛奶的“优惠价”是商家不小心“标错价”，该价格远低于成本。商家表示，这样的亏本生意没法做……

承诺“现货速发” 却迟迟不予发货

李先生在浏览网上店铺时，看到一款牛奶正在进行“囤货优惠”活动，价格比平时优惠不少，并且页面显示“现货速发、48小时内出库”。因为家庭日常牛奶消耗量较大，且信任平台的商家管理机制，于是他下单买了好几箱并付了款。

下单后过了五天，李先生查询发现订单状态仍是“待发货”，于是通过平台内置的“联系商家”功能发送咨询消息，但该消息始终处于“未读”状态。次日，李先生再次发送催单消息，仍未得到回应，他只得联系平台客服，对方表示已将问题反馈至商家。

此后，李先生既未收到商家的信息，也未等到平台的反馈。李先生认为自己已全额支付货款，商家却逾期未发货且失联，不仅违背了“48小时出库”的承诺，而且无视消费者的合理诉求，于是通过12345平台提交投诉。随后，这起纠纷被委托至人民调解中心进行调解。

“三步”化解矛盾 消费者收到退款

调解员接到调解申请后，第一

时间启动纠纷处理流程：

第一步：核实基础信息，稳定申请人情绪。调解员当天就致电调解申请人李先生。电话中，李先生情绪较为激动，调解员耐心倾听后，对他的不满表示理解，同时向他说明了调解的流程与时效，逐步平息了李先生的激动情绪。

第二步：联系被申请人，查明未发货原因。获取相关信息后，调解员通过企业信用信息公示系统查询到该店铺运营公司的注册地址和联系电话，多次拨打电话均无人接听。随后，调解员通过平台对接该商家的运营专员，终于联系上了商家的负责人张经理。

对于迟迟不发货，张经理起初以“订单激增、人手不足”为由敷衍回应，调解员当即依据法律规定进行释法。根据《电子商务法》第四十九条：电子商务经营者发布的商品或者服务信息符合要约条件的，用户选择该商品或者服务并提交订单成功，合同成立。李先生下单支付后合同即成立，商家以“订单多”为由逾期发货已构成违约。依据《消费者权益保护法》第二十条：经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传，商家的消极处理方式已侵害消费者

「优惠价」原是「标错价」 消费者投诉商家不发货

知情权。

听完调解员的释法说理后，张经理才如实说明了情况：公司近期更换了仓储服务商，新团队在对接订单系统时出现问题；公司多名客服人员刚离职，目前仅剩一名兼职客服，未能及时查看消息；收到平台反馈后，公司发现该订单因运营人员操作失误，导致商品标注价格错误，该价格远低于成本，因此一直未发货。

针对这些情况，调解员向张经理指出，仓储调配、人员变动和价格错误都是商家的内部问题，不能以此损害消费者的权益。为了彻底化解纠纷，调解员将调解推进至第三步：组织双方当面沟通，明确权责与方案。

面对面调解开始后，李先生提出立即发货或赔偿时间损失的诉求。张经理当场致歉，承认价格标注失误及沟通缺位的双重过错，但表示牛奶价格远低于成本，这样的亏本生意没法做。调解员依据《电子商务法》《民法典》和《消费者权益保护法》着重对商家进行了辨法析理，强调经营者应保障消费者的知情权与公平交易权，即便存在价格标注错误，也应主动与消费者沟通协商，而非消极失联。同时，调解员也请李先生考虑折中方案。

在调解员的努力下，双方终于达成一致并签订了调解协议：李先生同意商家整单全额退款，并赠送一箱牛奶。达成调解后，调解员还进行了回访，得知李先生已经收到了退款与赠品，也收到了商家的致歉消息，对调解结果表示满意。

【调解心得】

本案是典型的电商平台价格标注错误引发的消费纠纷，核心争议在于经营者操作失误导致价格标错后，能否拒绝履行合同义务。调解员通过精准适用法律、平衡双方利益，既维护了消费者的合法权益，也促使经营者正视自身管理漏洞，实现了纠纷的高效化解。

对消费者而言，在网上购物时应注意留存订单截图、支付凭证、沟通记录等关键证据，下单成功后合同即成立，经营者以“价格标错”为由单方拒发货无法法律依据，遇此类情况可向平台、监管部门投诉或申请调解，维护自身公平交易权。

对经营者而言，需强化商品价格审核机制，避免因运营疏漏导致价格标注错误。若确因重大误解出现标价失误，应在发现后及时主动与消费者沟通，依据《民法典》相关规定协商解决，而非消极失联或单方毁约。

“三所联动”守护95岁老人的动迁权益

□ 记者 王葳然

一笔售后公房的征收补偿款本应是改善老人晚年生活的“安居钱”，却成了姐弟失和、亲情生隙的导火索，如何既让老人安享晚年，又解开家人间的心结，近日普陀区通过“三所联动”机制，妥善化解了一起纠纷。

在普陀区甘陵地块的房屋征收工作中，一套被纳入征收范围的售后公房牵动着一个家庭的利益与亲情。这套房屋的产权登记在姐姐王某甲名下，而她95岁的母亲徐某某户口在册并长期在此实际居住。征收启动后，王某甲的母亲徐某某和弟弟王某乙认为，老人作为房屋的同住人，理应享有相应的征收补偿利益，要求分得总额的50%，但

产权人王某甲不认同这一分配方案，双方多次协商无法达成共识。随后，王某乙选择报警求助。

为了妥善化解这起家事纠纷，在派出所民警的引导与协调下，本案正式进入“三所联动”调解程序。

调解之初，双方对立情绪明显。弟弟王某乙及母亲的代理律师坚持要求分得50%的征收补偿利益，产权人王某甲对此难以接受，双方言辞激烈，调解一度陷入停滞。

为有效缓和对立氛围、精准倾听各方诉求，调解团队采取“背对背”调解方式：由律师、调解员与弟弟一方单独沟通，社区民警和征收组工作人员则与姐姐一方另行协商。律师与调解员向弟弟一方详细

阐释了相关法律规定和政策，指出售后公房征收中，产权人一般享有主要份额，同住人需符合特定条件才可获得补偿。要特别说明的是，徐某某户口迁入的历史情况可能影响其同住人份额的完整认定。同时，调解员也从情理出发，劝导其关注征收整体进度，体谅老人对旧居的情感。经过耐心疏导，弟弟一方的态度明显缓和，主动调整诉求，仅主张分割50%的“搬迁奖励费”，并同意保留其余权利、暂不主张，因母亲年高体弱，希望能适当延后交房。

随后，调解员向姐姐王某甲转达了调整后的诉求，并依据《民法典》关于产权行使与家庭成员安置义务的相关规定，阐明若因家庭纠纷导致无法按期交房，将影响征收协议履行，最终损害全体家庭成员的利益。经劝

说，王某甲同意支付母亲一半的“搬迁奖励费”，但希望尽快完成交房手续。

双方再次面对面协商后，弟弟方重申母亲搬迁存在实际困难，希望给予合理的搬迁宽限期；姐姐方则主动表态，已为母亲准备了租赁住房，并愿意承担房屋首年租金，解决老人的居住问题。调解员积极对接征收组，为老人争取到交房期限的适当弹性。

最终，双方达成一致调解：徐某某获得案涉房屋50%的搬迁奖励费，在合理期限内完成个人物品搬离及房屋腾空交付。弟弟王某乙有权查验姐姐所租房屋，若不满意可另行租赁，首年租金由姐姐王某甲承担。

通过“三所联动”机制的专业、柔性调解，这起可能影响征收进度的家庭内部纠纷得以圆满解决。