

护工虐待老人，家属怒了！

松江区车墩镇人民调解委员会及时介入顺利解决矛盾

□法治报记者 金勇

家属前往敬老院探望老人，发现老人四肢多处皮肤破损、肿胀，大腿内侧皮下淤青，后经询问，得知是照顾老人的护工所致，双方由此发生激烈冲突。警方介入后，双方暂时达成和解。随后，又因家属提出的赔偿事宜再次产生纠纷。

为此，松江区车墩镇人民调解委员会及时介入，开展多部门联动机制，为及时矛盾化解奠定基础。调解员也通过不断调整调解方式，仔细斟酌双方矛盾焦点，最终使这起矛盾得以顺利解决。

护工虐待老人 家属提出索赔

调委会受理了该起纠纷后，通过与派出所及当事人的沟通，对纠纷情况有了基本了解。调解员认为双方对立情绪突出，如果贸然组织双方面对面调解，很可能会激化矛盾。故调解伊始，调解员决定使用背靠背的调解方式，避免双方产生正面冲突。

调委会邀请涉事老人的儿子张某某及其妻子黄某某和敬老院负责人金某一起参与调解，并将双方当事人分别安排到了两间调解室，决定分批开展调解工作。鉴于此次纠纷的特殊性，调委会邀请民政局、派出所、社事办的工作人员也参与了此次调解。

调解员等相关部门工作人员首先来到张某某和他的妻子黄某某所在的调解室。张某某表示，自己为父亲办理入住手续后会定期去看望。事发时，张某某为父亲送药临时前往敬老院探望，却发现老人身上多处受伤，在床上还发现了捆绑的绳子。经过询问，是照顾老人的护工叶某所为。现在自己就三个诉求，一是依法处置虐待老人的护工叶某，派出所要依法对叶某采取强制措施；二是敬老院要进行赔偿，退还老人从入住到现在的所有费用，同时根据相关法律规定，退一赔三，赔的三倍由有关部门收取，自己不收；三是后续老人需要进一步检查身体情况，这笔费用也要敬老院支付。黄某某表示，发生这样的事，是敬老院的严重失职，相关部门应该对敬老院进行整顿、处罚；敬老院伙食有问题，经常给老人吃芋头粥配米饭，不符合营养学标准。而且照顾老人的护工叶某上班

时间段内有喝酒行为，精神状态不适宜照顾老人。这件事性质很恶劣，敬老院应该郑重道歉。

调解员表示，发生这样的事，大家能理解家属的心情，也对老人的遭遇表示同情。如今事情已经发生，调委会和相关部门一定会全力解决问题。针对家属的诉求，调解员称，关于要求敬老院赔偿的费用为入住到现在的所有费用，并要求退一赔三的要求，根据《消费者权益保护法》第二十四条的规定：经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务；第五十五条的规定，经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的

费用的三倍。敬老院照顾老人严重失职，的确不符合服务标准，但是否构成欺诈，还有待进一步商榷，相关部门必定会依法依规予以处置。派出所对叶某会采取相应的措施，派出所民警表示，对于护工叶某，目前派出所已经立案了，但是敬老院房间内部没有安装摄像头，取证较为困难，还需要更有说服力的证据。民政局工作人员称，在进行详细调查后会给家属一个明确的说法。

敬老院认识错误 纠纷得以化解

待张某某及妻子走后，调解员等人又来到金某所在的调解室。调解员对老人家属提出的问题、诉求进行传达，相关部门工作人员也各自提出了要求，并希望金某及敬老

院积极配合。金某表示，敬老院在管理上确有失职，自己和院方会全力配合各部门的工作。针对张某某方的诉求，自己会与敬老院管理层进一步商议解决办法，争取早日平息矛盾。

鉴于双方态度都有所缓和，且大部分诉求已经达成一致意见的情况，调解员将双方安排在一个会议室，并针对张某某方提出的手写道歉信并在平台转发的诉求，与双方当事人展开了重点协商。调解员向老人家属表示，鉴于金某已基本同意家属方的诉求，公开道歉一事是否可以适当让步。张某某表示，他并不是故意为难金某，只是对于敬老院的今后的管理和其他老人的生活不放心。

调解员对于张某某的社会责任感表示肯定，也希望金某能拿出积极的态度，提出合理方案。金某仔细考虑后，表示可以聘请张某某作为敬老院的监督员，定期检查敬老院的整改事项，并提出监督意见及建议。张某某表示很乐意接受这个提议。至此，一起因护工虐待老人的纠纷成功化解。

【案件点评】

由于纠纷性质涉及多个部门，调解员及时开展多部门联动，让当事人觉得矛盾受到重视的同时，也便于不同单位和部门针对不同问题迅速给出回应，为及时矛盾化解奠定基础。

本案中，调解员充分考虑双方矛盾冲突的情况，从第一次决定背靠背调解，到第二次安排双方面对面协商，并全程通过电话沟通不断缓和双方情绪，拉近诉求。调解员通过不断调整调解方式，仔细斟酌双方矛盾焦点，最终使这起矛盾得以顺利解决。

客户更换装修方案，装修方不同意

徐汇区康健新村街道调委会释法说理化解纠纷

□法治报记者 金勇

周某与上海某装潢公司签订《装饰工程施工合同》，并支付工程款共计10万元。施工期间，客户更换了装修方案，但装潢公司依然按原方案施工，双方沟通不畅，现场暂停施工。随后，双方因合同金额、违约事项等多次协商未果，向徐汇区康健新村街道人民调解委员会申请调解。

调解员对双方释法说理、说明利弊，双方最终同意终止原合同，并协商完成后续清理及移交工作，案件得以圆满解决。

【调解过程】

调解员征询双方的调解意向后，着手查验双方是否为适格的调解主体。查验完毕后，调解员开始深入了解案情。

调解员通过查看《装饰工程施工合同》及三张转账凭证了解到，合同约定总价款为39万元，工期166天，以实际进场日期起算，以及付款方式、违约责任等。据业主周某提供的转账凭证显示，周某已向装潢公司负责人刘某的账户转账10万元。经调解员询问，刘某对周某递交的《装饰工程施工合同》及内容无异议。

在与双方进行了深入交流后，调解员梳理了争端的发生经过：周某及装潢公司本就房屋装修工程事项达成合意，签订合同，但在合同履行过程中，对具体事项产生了争议。

在矛盾产生之初，周某本希望装潢公司对合同细则进行修改，而装潢公司也有意继续履行合同，因此双方达成一致，对工程进行整改，继续履行合同，并重新协商装潢工程细则。

但在约定具体细则及实施整改

方案的过程中，刘某未采纳周某的意见，而周某对此极不满意。

对于这起合同纠纷，调解员首先分析该装修合同的性质为承揽合同。而本案争议焦点在于，装潢公司认为周某的修改请求不合理是否有权不按照消费者要求进行施工；周某是否有权单方解除合同；解除合同后双方应该承担怎样的法律后果。

当定作人的要求不合理时，承揽人应当及时通知定作人。根据《民法典》第七百七十六条规定：承揽人发现定作人提供的图纸或者技术要求不合理的，应当及时通知定作人。因定作人怠于答复等原因造成承揽人损失的，应当赔偿损失。本案中，装潢公司认为周某提出的修改要求缺乏可行性，应及时进行沟通，但公司方并未与周某进行沟通，而是擅自按照原有图纸进行施工，这是装潢公司作为承揽人的工作失误。对此，装潢公司负责人刘某承认装修公司在沟通方面确实不足。

周某作为定作人有权行使任意解除权以解除承揽合同。根据《民法典》第七百八十七条规定：定作人在承揽人完成工作前可以随时解

除合同，造成承揽人损失的，应当赔偿损失。

周某对施工效果不满意，有权在装修完成前随时提出解除合同，但如果因单方解除合同对装潢公司造成损失的，应当承担赔偿责任。如若周某要求装潢公司承担违约责任，需要证明装潢公司的施工成果不符合质量要求，或者未按照合同约定进行施工。

但根据调解员了解到的案情以及现有证据，只能证明周某与装潢公司在施工过程中出现了沟通不畅的问题，不能证实装潢公司工作质量存在问题。若装潢公司要求周某承担违约责任，需要证明周某作为定作人中途变更工作要求给公司造成了损失，或者提出解除合同对公司造成了实际损失，但装潢公司并没有相关证据。

调解员指出，双方要求对方承担违约责任，在证据上均存在一定困难。

在沟通过程中，调解员注意到，双方因此前的争论已经丧失了互信基础，双方均有意解除合同。因此调解员建议双方按照《民法典》第五百六十二条第一款规定，当事人协商一致，可以解除合同。

协议解除合同，放弃追究对象的违约责任，按照对双方损失最小的方案解决此事。

最终，双方各自退让，周某不再要求装潢公司退回前期支付款项，刘某也不再主张周某支付违约金的要求，并在5个工作日内完成了施工工具及未使用建材等物资的交接工作，纠纷就此解决。

【案例点评】

本案为装饰装修合同纠纷，纠纷发生的原因在于业主对于装修公司的施工效果不满意，双方因沟通不畅导致停工，双方对于停工后的合同履行、责任承担等问题产生纠纷。

调解员在处理本案时，首先明确双方签订的装修合同的性质为承揽合同，然后向双方进行释法说理，最后引导双方协商一致解除合同。

在调解过程中，面对双方多次沟通不畅、情绪激动的情况，调解员释明利弊，将细心、耐心、恒心贯穿此案调解全过程。最终，在调解员的不懈努力下，双方同意终止原合同，并协商一致完成后续清理及移交工作，案件得以圆满解决。