

搬家引发大争吵 老太劝架被骂晕倒

普陀区桃浦镇调委会耐心化解邻里纠纷

“ □法治报记者 金勇

乔迁新居是喜事，搬家时难免会有把物品堆积在楼道情况，大家互相忍让一下本是人之常情。可有人就吃不得点小亏，破口大骂，最终造成打架的老太气急攻心、晕倒在地。老太出院后，家人找肇事者索赔，双方无法达成一致意见，普陀区桃浦镇调委会随后介入其中进行调解。

调解员了解事情经过后，通过利弊分析，耐心调解，最终邻居们达成一致，顺利化解纠纷。

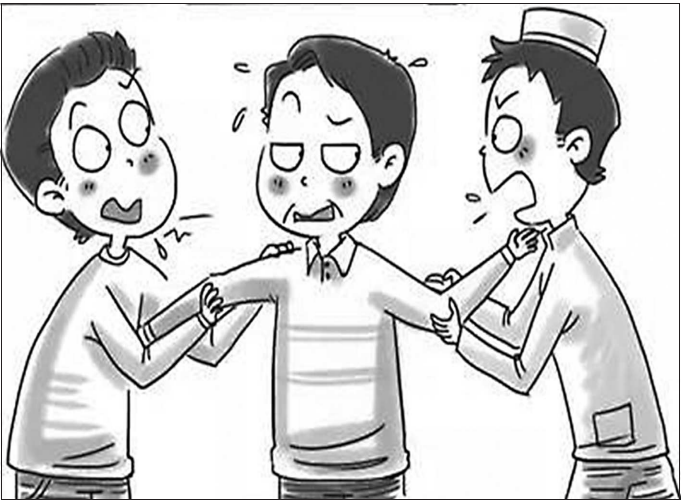
”

【案情】

“5.1”劳动节期间，大多数老百姓都沉浸在节日休闲的气氛中，小区居民姚某家当天搬家，一家人开开心心地来到新居，新房子位于小区×号楼的402室。因为物品较多，姚家人就暂时将搬运来的物品堆放在一楼的大门口。当时102室的住户朱某正在大门口清理电瓶车，认为姚某将这么多物品摆放在门口影响自己干活，遂要求姚某赶紧把东西搬走。姚某一边搬物品，一边嘴里念叨，“这是小区的公用部位，又不是你家的地盘，大家都能用。”年轻气盛的朱某当即顶了一句“这是一楼的公用部位，不是你四楼的公用部位。”

一言不合就开撕，双方随即发生口角，闹得不可开交。争吵中，路经此处的巫老太见双方剑拔弩张，各不相让，就对102室住户说，“人家搬新房子开开心心的，临时放点东西在大门口是正常的，公用部位是整栋楼的公用地方，你好用，人家也可以用的。”此时102室的另外两人听到争吵声也出来帮忙加入口角战，纷乱中，朱某手指着巫老太数落她多管闲事，还骂了很多难听的脏话，巫老太当即气急攻心晕倒在地，后被120紧急送往医院救治，经医院治疗后出院。原来老太患有高血压，争吵之下血压飙升导致突然晕倒，所幸并无大碍。

出院后巫老太的儿子要求102室住户承担赔偿责任，双方无法达



资料图片

成一致意见。巫老太的儿子前往司法窗口进行法律咨询，准备起诉102室户主。在详细了解事情的经过后，调解员首先建议巫老太儿子可以先去事发地的调委会通过人民调解的方式来解决该纠纷。随即巫老太儿子向普陀区桃浦镇永汇新苑人民调解委员会提出人民调解申请。

【调解】

接到调解申请后，调解主任立即召集各方了解事情的经过。调解主任首先指出了102室户主朱某的问题，作为一个刚踏上社会的小伙子，年轻人比较容易冲动，但应该有理有节。“你对这件事情的做法

非常不妥当，一点社会公德礼让之心都没有，有新邻居搬来主动帮助都不为过，竟然因为不让人家堆放物品而和对方互相谩骂，实在是太缺乏气量和礼让的风度了。”同时居委书记在隔壁向402室姚某指出，“搬新家原本是一件开开心心的事情，如果将物品堆放在大门口时对邻居态度主动一些、言语诚恳一些，事先主动打个招呼，说明一下搬家的情况，也不至于发生后面这么多事情。这样子今后如何能搞好邻里关系？”该纠纷中巫老太因打抱不平而受伤是最无辜的，两家人为了一时的口舌之争，结果造成巫老太身体受损，虽然朱某没有和巫老太发生肢体上的触碰，但是言语

房门交付延期 婚房无法如期入住

徐家汇街道调委会换位思考寻找平衡点促成调解

“ □法治报记者 季张颖

为装修婚房订购了某品牌房门，却因为交付延期，导致剪纸红烛的新婚之夜成为泡影，消费者认为一切错在商家，可对于具体赔偿事宜双方却始终无法达成一致。徐汇区徐家汇街道人民调解委员会对该起消费争议进行调解，通过“背靠背”调解，换位思考寻找平衡点，做通双方思想工作，最终促成调解。

”

【案情】

房门未安装，装修事宜均被搁置

2017年7月，张某的弟弟在新婚之际，带着对未来新居的无限憧憬来到了位于徐汇区某建材商店内的一品牌处订购了五扇房门，并全款支付了5万元，合同约定3个月后商家交货安装，然而2017年12月正当张某一家奔忙于婚礼筹备时，商家告知其无法按时交门，又拖延了一个月，张某多次联系商家核实配送时间，但是商家仍然一再拖延。

去年5月20日弟弟婚礼在即，家人非常希望能够一起住进新房，享受天伦之乐，因此张某告知商家4月10日必须交付并安装，商家却表示目前只能交付残次品，而无法按合同要求交付正品，为避免耽误下一步的装修工程，张某勉强接受了商家的说法。

就在安装事宜迫在眉睫之时，商家竟一改几个月前振振有词的承诺与保证，表示房门无法交付，这无疑对张某一家造成了非常大的打击，因为商家曾表示房门未能安装前刷涂料等装修事宜都需搁置，张某一家所期待的剪纸红烛、浪漫温馨的婚房化为了泡影，空守近乎毛坯房的家却毫无办法，因此张某作为消费者，为维护合法权益求助调解，诉求商家退还本金5万元，并

3倍赔偿，并赔偿因违约造成连带的各项损失。

【调解】

对争执双方展开“一对一”调解

徐汇区市场监督管理局接到工商行政管理局派发的消费者投诉记录单后，当即委托徐汇区徐家汇街道人民调解委员会对该起消费争议进行调解。

人民调解员初步听取了争议双方当事人（代理人）的事实陈述后分析认为，本次消费纠纷的产生，消费者实属处于劣势地位，虽然商家认可了张某的事实陈述，且承认其产生的过失，但后续的解决方案以及对张某的损失赔偿并不能满足张某的诉求，争议事态陷入僵局。张某一家不满商家的处理方式，冲突一触即发。张某情绪激动，因此人民调解员决定“一对一”进行调解，对争议双方进行单独谈话。

首先，人民调解员单独与商家进行沟通，起初商家态度坚决，表示并不能满足张某的诉求。人民调解员向商家说明了有关法律规定，包括消费者保护法中所涉及的相关条例，告知商家作为经营者，在进行交易时所需遵循的基本原则，经营者应当遵循：自愿原则、平等原则、公平原则、诚实信用原则，在交易过程中应当恪守诺言，信守合同，严格依法履行义务。因此，商

家应严格按照双方所签署的合同，在规定时间内交付货品，未能履行合同所规定的义务需承担违约责任。

经过人民调解员分析解释，此次争议中，商家确实存在严重过失，商家的态度逐渐缓和，并开始反思此前的观点与行为，愿意听取调解员的建议。

换位思考做通消费者思想工作

人民调解员看到商家的态度转变，抓住机会，语重心长地劝说商家作为经营者应当换位思考张某作为消费者的焦虑与不满，待事态缓和后，也应倾听消费者的诉求，虽然赔偿金额还有待商榷，但一旦意气用事，冲突爆发后势必会提起诉讼，造成双方更大的损失。商家表示将会配合人民调解员，力争妥善解决此次的争议。

随后，人民调解员又单独对张某进行了劝说，安抚了她的情绪，争议已经产生，事已至此如果不能心平气和地开展，伤财更伤身，这对于消费者来说更是双重打击。

调解员继而语重心长地表示，自己虽说是受市场监督管理局的委托来对此次争议进行调解，但在生活中同样也是消费者，纷繁多变的市场大环境下，产品质量和经营者的品质参差不齐，难免会“踩雷”。如果此次调解不成，只能提起诉

的刺激是这次巫老太受伤的主要原因，本着人道主义精神也应该承担一点医疗费补偿。

在调解员耐心劝说和利弊分析下，最终102室的朱某自愿向巫老太赔付1000元，402室的姚某主动拿出200元给巫老太买营养品，并承诺今后会和邻居和谐相处。各方在调解室签订了人民调解协议书，巫老太的儿子对调解结果非常满意并对调委会的工作表示感谢。

【点评】

“乡里同井，出入相友，守望相助，疾病相扶持，则百姓亲睦”，这是孟子描绘的老百姓在家乡同耕一块田地，和睦友好相处，共同防范盗贼入侵，一家有病人，大家共同照顾互相帮助的美好愿景和社会理想。和谐的邻里关系不仅带来生产和生活方面的便利，也促进了良好的社会治安。营造友好的邻里关系与和谐的社区环境是构建和谐社区的重要组成部分和必然要求。但是随着城市化程度的不断提高，居民居住结构的变化，以及人们对个人独立性及隐私性的要求，使得邻里关系逐渐疏远与淡漠，邻里之间因为生活琐事等问题发生矛盾与纠纷时有发生，因此排解邻里纠纷矛盾，促进邻里和谐成为人民调解日常工作中一项重要的任务和任务内容。调解员在工作中劝导当事人正确认识问题，妥善解决纠纷，充分发挥人民调解在化解矛盾、维护社会稳定、促进社会和谐方面的独特优势和作用。