

扶手被挡，老人下楼意外摔倒

赔偿金额争不休 调解员巧妙化解

□见习记者 陈友敏

老人独自下楼，脚下没站稳，想要扶住扶手，扶手却被底楼两家安装的防盗设施遮挡，老人摔了个头破血流。意外发生后，双方就赔偿金额始终谈不拢，最终在调解员的巧妙调解下，终于握手言和。

防盗设施阻挡老人意外摔倒

2021 年 4 月某日，76 岁的史某某独自下楼时，脚下没站稳，并且扶梯上的扶手被底楼两家安装的防盗设施遮挡，导致无法借力，从二楼滚到了一楼，顿时血流满地。恰巧有邻居经过，及时拨打 120 将其送往医院就诊治疗。

事发当时底楼的两户邻居都不在家，回家得知消息后第一时间去医院探望了史某某，表达了歉意。同时底楼的两户邻居经过商量于事发后第三天，把防盗框包裹的铁皮拆除，以防止再次发生类似的意外事件。底楼代表纪某某表示，当初安装防盗框架是因为底楼两家都遭遇过被盗的情况，而后因为楼上邻居下楼多次将垃圾丢在两家的公共通道中，于是底楼二家商定再增加铁皮将空隙封闭，未曾想导致 2 楼史某某的意外摔跤。

事故发生后，双方多次就赔偿金额交涉皆无结果。由于史某某还在医院治疗，就委托女儿赵某某处理此纠纷，底楼的两家也派出了纪某某作为代表，处理此事。6 月 14 日，纠纷双方到小区所在地人民调解委员会提出调解申请。

赔偿金额谈不拢 约定出院再调解

调解员接案后，首先来到事发现场了解情况。赵某某告诉调解员，考虑到楼上楼下的邻里关系，不希望以起诉的方式来解决，同时提出了史某某的医疗费用应由楼下安装防盗装置的两家共同支付的要求。之后，调解员来到底楼纪某某家中了解情况。纪某某明确表



资料图片

示，当得知史某某摔跤进医院就诊的事情，当天就查看了事发地，发现扶手确实有问题。所以对于史某某的合理诉求可以接受，并且愿意给予一定的赔偿，但如果要价太高，可能承受不起。

于此同时，调解员向社区法律顾问进行咨询，了解赔偿的责任范围。结合社区法律顾问提出的意见与建议，调解员组织双方进行调解。赵某某表示，考虑母亲史某某年龄较大，决定不做手术，准备进行保守治疗，目前已经支付了 4 万元的医疗费，但由于治疗还未结束，所以无法立刻确定具体的赔偿数额。纪某某代表底楼的两户居民表示，可以一次性支付 4 万元的医疗费，但后续的医疗治疗费用他们拒绝再支出。赵某某表示如果纪某某只肯赔偿 4 万元的医疗费，是不能接受的，主要诉求就是希望底楼两户支付史某某的全部医疗费用。

见双方第一次调解无法达成一致意见，调解员表示，由于目前赵

某某的母亲史某某还处于治疗中，等治疗结束康复后，再组织双方协商赔偿金额，并建议史某某将医疗费用和发票凭证都保存好，到时候提供给底楼的两户居民一起查核，又建议赵某某可以等母亲史某某治疗结束后去一趟总工会互助保险赔付部门看能否报销部分医疗费用，再确定赔偿的数额。双方表示回去再仔细考虑一下，约定等史某某出院后再进行调解。

双方各让一步 趁热打铁促和解

一个月后史某某出院，调解员约了双方再次面对面调解。纪某某表示，对于因安装的防盗装置导致史某某的意外摔跤，心里也是十分难过，希望赵某某能彼此体谅，提出一个合理的诉求，对簿公堂也是没有必要的。

赵某某表示只要求赔偿医疗费用，对于其他的费用不会要求赔

偿。目前史某某总计要求赔偿的医疗费是 5.4 万元，已经将可以报销的费用去除了，所以底楼的两家分别承担 2.7 万元即可，之后史某某再有任何问题，与底楼两家无关。

调解员趁热打铁，单与纪某某解释，虽然赵某某现将赔偿金额 4 万元提高至 5.4 万元，但是已经将可以报销的部分去除，只要求赔偿自费部分的实际医疗费用，其他的营养费、交通费、后续治疗费都没有包括在内，也不会向他们索要赔偿。按照以往的纠纷以及社区顾问的意见来说，这个赔偿金额还是属于合理的。纪某某听完调解员的解释之后，表示他们底楼的两户居民都能接受这次的调解结果。一起在邻里之间发生的人身损害赔偿纠纷调解案获得圆满成功。

【案例点评】

本案能够顺利调解成功，是调解员借助了社区法律顾问的力量，启发和引导当事人以人为本地接受调解，为纠纷的化解打下了基础。

调解能否取得成功，双方当事人态度是纠纷化解的关键。双方愿意进行积极交流，就具备了矛盾纠纷化解的基础。调解员通过双方的态度来进行有效果的引导，筛选调解双方给出的信息，抓住调解对象的立场，同时也要了解相邻双方的历史交往，相应地也要建立调解员和被调解人之间的信任关系。

类似这种邻里的损害赔偿纠纷问题，一定要强调赔偿依据的合理性，要注意赔偿尺度的拿捏，防止漫天要价，所以，就此案例的调解过程来看，双方态度是能否开展调解的基础，诉求的合理性是调解的主干，顺利的沟通是调解的枝叶，最后顺理成章结出完成调解的果实。

先台风后疫情，千里之外退票难

奉贤青村司法所线上调解化解两地纷争

□法治报记者 夏天

“谢谢你们，我终于拿到门票退款了！”近日，奉贤区青村司法所专职人民调解员就接到了远在千里之外的一个电话，电话的另一端张某激动不已，并对调解员为维护其权益，不厌其烦地多次进行线上调解连连道谢。

受台风影响行程改期 退票退款遇到麻烦

远在成都的张某在 7 月初就通过网上平台，联系注册地在奉贤区青村镇的某票务代理公司预定了当月的上海某知名乐园的门票，并支付金额 3800 元。其间由于受台风“烟花”影响，张某向票务代理公司先后多次提出改期要求，最后一次将门票延期至 8 月初。然而事与愿违，台风过后，又受到新冠病毒疫情的影响，成都一些地区成为中风险地区，出于安全考虑，张某决定取消行程，但在联系票务代理公司要求退票退款时，票务代理公司却拒绝退票退款，不予处理。无奈之下，张某进行网上投诉，青村司法所专职人民调解员受理此消费维权纠纷后，即开展线上调解。

线上调解中，张某气愤地表示，要求退票退款是因为疫情原因，不是自己毁约，票务公司理应退票并全额退款，并再三强调，自己直接联系过某知名乐园得知，出于疫情原因可以直接找票务代理公司全额退票。而票务公司却颇感委屈地辩解道，因疫情原因景点门票

全额退票是有的，但这是各个景点根据实际情况自行制定的，大多以协商为主，其作为票务代理公司无法向仍在营业的知名乐园提请全额退票，也要承担手续费。况且，张某借台风为由多次改期，自身也有责任，故建议不退票仍作改期处理。但张某不同意票务代理公司的建议，坚持要求全额退票。

调解员首先从疫情防控大局出发，对票务代理公司指出，当前疫情防控再次处于关键时期，各地纷纷出台严格的防控措施，因疫情原因取消旅行行程及全额退票退款也成为常态，因此希望票务代理公司要服从防疫大局，能与乐园沟通好，尽快处理好退票事宜。票务公司随后表示可以进行退票，但因为张某多次退票等自身原因，要扣除 30% 的手续费。但当张某得知要扣除 30% 的手续费时，则坚决表示不同意，要求全额退款，并扬言如得不到解决，将继续投诉以扩大社会影响。

线上调解巧支招 打破僵局化纠纷

面对僵局，调解员决定从张某

所陈述的细节处寻找突破口，向张某询问其所说的全额退票事宜能否提供该知名乐园的联系电话，以便调解员进一步求证，张某却支支吾吾解释道是通过邮件联系的，无法提供联系电话。鉴于无法通过张某联系乐园就退票事宜进行求证，结合张某借台风之因多次改期的事实，调解员善意指出，因疫情原因，很多景点确实作出了全额退还门票的规定，但也要从实际情况考量，比如是否属于中高风险地区，又比如张某前期多次改期，自身是否也存在消极因素等等，毕竟票务代理公司在前期多次提供了服务，张某能否从实际出发，在退款方面也能有所让步。调解员一席合情合理的话语触动了张某，他表示愿意作出让步，支付些手续费。随后，调解员又联系票务代理公司，指出张某所在的成都部分地区确实是中风险地区，张某取消行程也是防疫形势所致，是不可抗力的，当前要求人员尽量少外出、少聚集，为此，希望票务代理公司能有一个实事求是的答复。在调解员有理有节的调解下，票务代理公司愿意再作出让步，与张某达成了扣除 15% 手续费的一致意见，一起因疫情引

发的预售景点退票退款纠纷得到快速有效化解。

【调解心得】

该起纠纷得到快速有效化解，关键在于调解员做到“三个注重”。首先是注重疫情防控大局。主要还是侧重于向票务代理公司宣传当前疫情防控形势和防控政策，使其能够主动作为，主动担当起疫情防控的社会责任。

其次是注重矛盾纠纷焦点。该起纠纷的起因先是台风再是疫情，其间又进行了多次改期，而焦点还在于张某无法让调解员进行求证，鉴于此，对于调解员指出的不足之处，张某也表示接受。

第三则是注重法理情并举。《中华人民共和国民法典》第五百九十条规定，当事人一方因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任，但是法律规定的除外。同时又规定当事人迟延履行后发生不可抗力的，不免除其违约责任。这起纠纷中疫情是不可抗力因素，但在前期张某多次改期也是导致合同无法履行的一个因素，故从法理情多方考量，张某也承担了些许责任。