

试衣镜砸断3岁女童手指

嘉定区新成路街道人民调解委员会耐心释法化解纠纷

□法治报记者 金勇

“ 张某带着3岁女儿梅某及朋友一起在嘉定区某服装店内选购衣服，梅某在店内玩耍时不小心碰到了店里斜靠在墙上的试衣镜，致使镜框向外倾倒砸在梅某身上，导致梅某左手多处指骨开放性骨折，经手术治疗，梅某一个月后出院。事后，张某认为该服装店未尽到相关安全保障责任，要求某服装店赔偿梅某医疗费、护理费、精神抚慰金以及后续治疗费等费用，但双方就赔偿金额难以达成协议。

嘉定区新成路街道人民调解委员会根据相关法律法规，为双方厘清责任，明确赔偿标准，最终成功化解了这起纠纷。

调解员耐心释法厘清法律责任

调解员在调查了解纠纷事实后，迅速开展调解工作。张某表示，梅某的指骨已初步恢复正常，后期可能需要再动一次手术，目前，已花去医疗费13259元。

随后，调解员实地走访了某服装店，向店主陈某核实该起纠纷的细节，在明确了事实经过后，调委会组织纠纷双方进行面对面调解，明确双方责任。

在调解过程中，张某表示，事故发生的原因是店里的镜子没有固定，服装店对于梅某的伤情需要承担全部责任，并要求某服装店给予赔偿。

某服装店店主陈某则认为，是梅某母亲张某没有尽到看管职责，才导致梅某受伤，主要责任在于家长，因此拒绝承担赔偿 responsibility，只愿从人道主义角度给予一定补偿。

调解员见双方对案件各执一词，情绪越来越激动，便劝解纠纷双方先冷静下来，互谅互让，以促进纠纷的有效解决。经过纠纷双方的上述沟通，调解员指出本案的争议焦点在于双方责任的划分。

对此，调解员对纠纷双方开展释法明理工作，《消费者权益保护法》第十八条规定：宾馆、商场、餐馆、银行、机场、车站、港口、影剧院等经营场所的经营者，应当对消费者尽到安全保障义务。本案中某服装店镜子未固定，存在安全隐患，但是服装店经营者却没有及时维修，在3岁幼童梅某玩耍时也并未制止和提醒，没有尽到自己的安全保障义务。

根据《民法典》第一千一百九十八条规定：宾馆、商场、银行、车站、机场、体育场馆、娱乐场所等经营场所、公共场所的经营者、管理者或者群众性活动的组织者，未尽到安全保障义务，造成他人损害的，应当承担侵权责任。该服装店没有尽到安全保障义务，故应当承担主要责任。

另一方面，《中华人民共和国民法典》第三十四条规定：监护人未履行监护职责或者侵



资料图片

害被监护人合法权益的，应当承担法律责任。本案中，张某忙于选衣服，未留意孩子的动向，没有充分履行监护职责，也存在一定过错，故也应该承担相应责任。

通过调解员的解释，张某认识到自身的过错，表示只要某服装店赔偿4.5万元，后续治疗费用自己承担。但陈某表示只愿承担医疗费，张某主张的赔偿金额过高自己无法接受。

明确赔偿标准双方达成和解

在责任明晰后，双方的矛盾焦点聚焦于赔偿金额上，对此，调解员耐心细致地为双方解读了《民法典》第一千一百七十九条规定：侵害他人造成人身损害的，应当赔偿医疗费、护理费、交通费、营养费、住院伙食补助费等为治疗和康复支出的合理费用，以及因误工减少的收入。造成残疾的，还应当赔偿辅助器具费和残疾赔偿金。

结合相关法条，调解员带领纠纷双方明确了人身损害赔偿标准和金额计算方式，并对赔偿金额进行了粗略的计算。

经过一段时间考量，双方态度有所缓和，

调解员决定改变调解思路，采用“背靠背”调解方式。

一方面，调解员再次向张某耐心解释过错承担比例，并表示若调解不成，走诉讼程序费时费力，结果很有可能和调解结论一致，希望其降低诉求。另一方面，调解员从商家必须履行的法定义务到维护服装店声誉的角度劝解服装店适当提高赔偿金额，及时解决纠纷。

在调解员情理交融的释法说理下，双方均表示愿意各退一步，调解员抓住时机，根据相关法律法规并结合实际，给出调解建议，双方对此均表示接受。

【案例点评】

在服装店、超市等公共场所，若经营者安全责任意识不强，保护措施不到位，极易造成消费者人身损害。本案中，某服装店试衣镜未固定，也没有安全警示标志，明显是未尽到安全保障义务，同时梅某母亲未尽到看管责任，也有一定过错。调解员根据相关法律法规，为双方厘清责任，明确赔偿标准，拉近诉求距离。随后抓住时机，让某服装店认识到自己必须履行的法定义务，并适时地给予参考意见，最终促使双方达成协议。

封闭阳台违法了，施工方是否该退款？

松江区广富林街道蔷薇居委调委会成功化解合同纠纷

□法治报记者 翟梦丽

“ 松江一小区23户业主找到一家装饰公司封北阳台，还没封，这个阳台就被确认为“登高扑救平台”。业主要求装饰公司全额退还支付的合同款，公司方表示是项目前期已经投入了部分资金，目前无法全额退款。

松江区广富林街道蔷薇居民委员会人民调解委员会介入后，积极联合顾问律师力量，查清事实，找准了矛盾焦点，以合同条款为基础，及时跟进矛盾纠纷的化解工作，适时提出合理化建议，最终推动纠纷得到彻底解决。

当事双方各说各话调解一度难以推进

某小区23户业主与某某装饰工程有限公司（以下简称装饰公司）签订了《小区阳台封闭工程承包合同》，合同约定由装饰公司为23户业主封北阳台，合同金额共计463640元。后因上述房屋北阳台被确认为“登高扑救平台”，禁止封闭，导致装饰公司无法履行合同，业主遂要求装饰公司退款，但装饰公司迟迟未退款。

2021年11月22日，业主代表向松江区广富林街道蔷薇居民委员会人民调解委员会申请调解，要求装饰公司全额退还业主支付的合同款。

业主代表表示，小区房屋开盘销售时，开发商曾宣传称，此小区高层住宅北阳台纳入业主使用面积，可以封闭。业主方与装饰公司签订承包合同时，公司方也公开承诺过：“封房屋北阳台的行为如被认定为违法，由装饰公司承担相关责任”。有了装饰公司的承诺后，业主才放心和公司签订了承揽合同，支付了合同价款。但后期街道城管、消防部门认定北阳台为“登高扑救平台”，不允许封闭。导致合同已无法继续履行，业主不得已才要求公司全额退款。

装饰公司该项目负责人张某表示，为保证合同的顺利履行，公司前期已垫付了一部分费用用于项目准备，包括材料及人工费用等，如果全额退还，将会给公司带来较大的损失。张某表示自己事先并不知道北阳台不能封闭，合同不能履行也不是公司原因造成的，因此不同

意由公司承担全部的损失。

调解员从法律角度分析，由于业主和公司签订的合同违反《中华人民共和国消防法》的相关规定，属于无效合同。《民法典》第一百五十七条规定，民事法律行为无效、被撤销或者确定不发生效力后，行为人因该行为取得的财产，应当予以返还；不能返还或者没有必要返还的，应当折价补偿。有过错的一方应当赔偿对方由此所受到的损失；各方都有过错的，应当各自承担相应的责任。之前装修公司承诺北阳台可以封闭，是导致大量业主与其签约的主要原因，公司方应当兑现承诺，承担责任。但张某并不认可调解员的说法，仍然坚持原有的态度，这引起了业主的不满，调解工作一时间无法顺利推进。

全面摸清事实圆满化解纠纷

为了尽快解决纠纷，保障人民群众的合法权益，调解员决定在全面摸清事实的基础上，厘清责任，再进行下一步调解工作。

调解员首先向消防部门、房产开发商和城管部门了解情况，确认了房屋北阳台确实属于消防登高平台，是不允许被封闭的。同时和顾问律师仔细研究了业主与公司方签订的合同条款，再次确认了公司方做出的相关承诺。在做好上述准备工作后，2021年11月26日，调解员组织社区法律顾问、业主代表及公司法人代表黄某开展第二次调解。调解员向业主代表和

黄某出示了消防部门出具的抄告单，明确告知业主私自自在登高扑救平台搭建建筑物不符合安全要求。并在现场与业主代表和黄某当面确认，合同中写明了“封房屋北阳台的行为如被认定为违法，由某某装饰公司承担责任”等字样。

黄某某表示，公司在签订相关合同前，确实存在工作失误，但目前公司为了履行合同，已经提前预支了很多工程款，要做到一次性全额退款确有困难，黄某希望在支付时间和方式上予以宽限。在征得业主代表的同意后，调解员表示可以进一步协商解决。但在后续的协商过程中，双方仍旧对具体付款方式等存在较大分歧。为了尽快化解矛盾，调解员建议公司方先支付业主一半的工程款，剩下的在年底前支付完毕。最终，黄某听取了调解员的意见，业主代表向其他业主转达了此方案后，业主们也表示认可。至此，本次纠纷圆满解决。

【案件点评】

本次纠纷为虽为业主与装饰公司的民事合同纠纷，但同时也涉及到消防安全隐患等问题，同时由于涉及人数众多，处置不当会给社会面带来较大负面影响。在第一次调解未果的情况下，调解员并不放弃，本着矛盾不上交，秉承为群众排忧解难的良好工作作风，积极联合顾问律师力量，继续全力化解纠纷。调解员通过深入基层，查清事实，找准了矛盾焦点。再以合同条款为基础，理清责任主体，及时跟进矛盾纠纷的化解工作，适时提出合理化建议，最终推动纠纷得到彻底解决。