

□ 记者 章炜

当前，饲养宠物狗越来越普遍，狗咬人引发的纠纷案件屡见不鲜，成为热议话题。2024年7月19日，快递小哥小李像往常一样，将一大堆小区的快递暂存在张阿姨开设的杂货店内。他放好快递正想离开杂货店时，被张阿姨店门口栓着牵引绳的拉布拉多咬伤，右小腿外侧有破皮和流血。双方多次沟通，就赔偿问题一直无法达成一致。于是，两人来到上海市奉贤区金汇镇人民调解委员会（以下简称“调委会”）申请调解。

## 好心寄存快递 却被索赔5000元

调委会接到案件后，耐心听取了双方当事人的陈述，并对双方的诉求进行了记录。

小李表示，张阿姨虽然给狗拴了狗绳，但是狗绳太长导致自己被狗咬伤，要求张阿姨赔偿前期后期医药费、误工费、营养费等共计5000元。

“我真的是比窦娥还冤，好心办坏事。”张阿姨哭诉道，狗一向很温顺从不咬人。平常她看到快递小哥每天来回送快递太辛苦，一些收件人是上班族，家中时常无人。想着让快递小哥把无人签收的快递暂存自己的小店，减少快递小哥来回奔波，白天不在家的收件人也能在下班后第一时间拿到快递。没想到，这样的“好心”却给自己带来了飞来横祸。

张阿姨说，自己经营的杂货店也是小本买卖，小李提出的高额医药费无法接受。调解现场，两人各执一词，吵得不可开交。

## 踢狗存在过错 两人达成调解

调解员在了解双方诉求后，耐心劝解，并讲解了饲养动物致人侵权的相关法律法规。首先，根据《中华人民共和国民法典》第一千二百四十五条，饲养的动物造成他人损害的，动物饲养人或者管理人应当承担侵权责任；但是，能够证明损害是因被侵权人故意或者重大过失造成的，可以不承担或者减轻责任。根据《中华人民共和国民法典》第一千二百四十六条，违反管理规定，未对动物采取安全措施造成他人损害的，动物饲养人或者管理人应当承担侵权责任；但是，能够证明损害是因被侵权人故意造成的，可以减轻责任。

狗咬伤他人是对他人的非法侵害，被侵害人有权针对该非法侵害采取必要措施。但在本次事件的监控中，调解员发现小李是先踢了一下狗，被狗反击咬伤。小李踢狗的行为存在着一定的过错，应当承担相应的过错责任。张阿姨对此也可以减轻赔偿责任。小李听完调解员讲解后，对自己踢狗的行为向张阿

# 调解员耐心开导，双方各退一步握手言和

## 调解中发现有踢狗行为

### 快递小哥送货被狗咬伤

姨诚恳赔礼道歉，也愿意自己承担一部分的费用。

双方听从调解员的耐心开导，愿意各退一步，自愿达成调解协议。张阿姨以银行转账方式赔偿小李共计1000元整（包含被狗咬伤前期与后期医药费、误工费、营养费、交通费）。调解员宣读了协议书的内容后，双方均表示无其他争议，当场签订了协议书，不再进行司法确认。同时，两人对调解员表示由衷感谢，对于此次调解结果表示满意。

### 案例点评

狗伤人的小案若不能得到妥善调解，极易因双方的一时冲动，让矛盾进一步升级。本案中通过纠纷预防化解机制，努力将矛盾化解在基层，消灭在萌芽。此次调解结果体现了公平正义和法治精神，调解员充分考虑了双方的过错程度，作为合理调解的依据。调解结果不仅维护了受害人小李的权益，也警示了公众要尊重动物的权益。同时，本案也提醒了动物饲养人要加强对自己宠物的管理，防止类似事件的发生。

在此特别提醒广大居民朋友，在饲养动物时要加强管理，避免动物伤人事件发生。根据相关法律法规，一旦发生饲养动物伤人事件，动物的所有人、饲养人、管理人都可能承担相应的民事法律赔偿责任，情节严重的还可能面临治安管理处罚及刑事处罚。因此，发生动物伤人事件后，应积极配合处理，并进行相应赔偿道歉，避免事态升级。

□ 记者 陈颖婷

装修是一个漫长的过程，期间很可能出现一些不顺心的情况，若问题得不到及时沟通解决，很容易演变成矛盾，甚至拖成心病。近日，上海市松江区方松街道社区调委会成功调解一起近三年未决的装饰装修合同纠纷。

## 因不满装修质量 尾款一拖近三年

### 公司多次上门讨钱 索要巨额违约金

### 拖欠合同尾款8万元

2021年，杨先生与一家装修公司签订《室内装饰施工合同》，并按约定支付第一期装修款项（合同装修款75%）。在施工后期，杨先生认为施工质量不符合其要求，未按照合同支付第二期装修款及尾款8万余元，且合同双方对于施工中的工程量认定也始终无法达成一致，导致矛盾一直没能解决。

2023年，该装修公司授权方先生代收该装修合同尾款，此期间方先生多次上门要求收款，对杨先生家正常生活造成困扰，杨先生多次报警要求民警将方先生带离，但方先生始终坚持上门讨要尾款，民警多次出警协调均未彻底解决该纠纷。

多年来，调委会多次为双方搭建沟通协商平台，但双方均不肯让步，这也使矛盾始终处于僵持状态。2024年4月，杨先生再次申请调解。为尽快化解此纠纷，此次调解启动“三所联动”机制，由社区法律顾问、社区民警、基层调解员共同参与。

### 双方各执一词难协调

调解现场，杨先生认为，装修公司未按照装修合同保质保量完成工程量，装修质量存在明显瑕疵，杨先生另外寻找装修公司进行返工，支付了4万余元，故对于合同后续的尾款全额支付存在异议，认为应该减去4万余元自己另外支付的费用。杨先生认为当时因装修公司未如期按照合同内容完成施工，影响其正常入住，造成一定损失，应当赔偿损

失。最终，杨先生只愿意支付2万余元尾款。

方先生则认为，对于已完成的工程量，若杨先生存在质量疑问，可要求装修公司进行返工处理，可杨先生私下找人把剩余工程完成了，并没有和装修公司协商，且当时的装修工程已经基本处于完工状态，故装修公司认为杨先生应当全额支付尾款8万余元。另外，当初合同约定装修款项未按期支付，违约金为每日300元，方先生要求杨先生按违约条款支付。

对于方先生提出的观点，杨先生表示原本对合同内完成的工程质量已经存疑，若返工必会另外寻找装修公司，不可能再找该装修公司返工，这是人之常情，认为自己找第三方返工和收尾并没有问题。对于每日300元的违约金，杨先生强调此条款纯属霸王条款，并不认可。

### 逐项释法明理促和解

调解员表示，装修合同的违约金虽然规定了具体金额，但每天300元的违约金明显失当，自合同到期至今已经过去近三年，如果适用该违约金条款，那杨先生需支付装修公司30余万元巨额赔偿，显然违背公平原则。法律顾问也解释，违约金虽然可以自己私下约定金额，但明显背离实际损失的情况下，仍然可以参照实际损失支付。

方先生表示违约金的事情可以不再追究，但对于8万余元的装修尾款仍然要求杨先生全额支付。杨先生认为这么多年来，方先生和装修公司工作人员不间断上门要钱，让他长时间处于焦虑状态，身体状况也受到影响。当初也是因为工程没有按时完工，杨先生无法如期入住新家，如今还要求杨先生全额支付尾款，杨先生坚决不同意。一时间，双方情绪又激动起来，民警及时出面劝阻，将双方带到单独的调解室，双方才慢慢冷静下来。

为防止双方见面情绪再次激动，调解员决定分头做双方思想工作。一方面，调解员劝说杨先生，年纪也大了，这几年折腾下来也不容易，为了今后的生活考虑，调解员希望杨先生做出让步，尽快解决纠纷。

对于方先生，调解员表示装修公司虽然基本完成了装修工程，但杨先生邀请第三方继续完成工程及返修的事实存在，对于4万多元的金额，虽然装修公司不认可，但收尾及返工也确实需要额外的人工费和材料费。调解员理解方先生为拿到尾款所付出的时间和精力，如今再拖下去对双方也没有任何好处，方先生还要继续花时间上门讨钱，实在得不偿失。调解员希望方先生也能退一步，让尾款金额在可协商范围内。最终，双方同意了4万余元的尾款支付金额，并签订了书面调解协议。