

□ 记者 陈颖婷

“我们的课程是所有老师的心血，不能就被这些商家随意复制。”某网络科技公司义愤填膺。“这事我们是错了，但这些课程其实并没卖多少钱，现在的赔偿金额太高了！”非法复制课程的商户虽然承认了错误，但却对赔偿金额有了异议。近日，上海长宁区尚宁法律调解服务中心（以下简称“尚宁调解中心”）成功调解一起涉非法复制并销售网络课程的知识产权纠纷。调解过程中，调解人员逐渐弥合双方分歧，最终促成和解。

儿童美术网课竟被“山寨”

北京某网络科技公司是一家专注于儿童美术课程开发与销售的知名企业，系列课程在市场上享有较好的声誉。电商平台商户王某在未经授权的情况下，在其开设的网络店铺中非法复制并销售相关课程，给某网络科技公司带来了经济损失和客户流失。为此，某网络科技公司诉至长宁区人民法院，要求被告王某立即停止侵权行为，下架并删除店铺内所有侵权课程，赔偿损失总计20.6万元。

长宁区人民法院是通过诉调对接机制，委派尚宁调解中心进行先行调解。经初步沟通，被告认为自己已经采取主动下架链接等补救措施，原告提出的赔偿金额过高无法承担，双方的分歧使得案件陷入了僵局。

在正式调解之前，调解员进行了充分的准备工作。首先，调解员深入研究了著作权法、侵权责任法，查阅法院生效裁判文书，特别是明确赔偿数额的计算。其次，调解员仔细分析了原、被告的主张和证据，试图找出双方争议的焦点和潜在利益诉求。同时，调解员还了解了双方的经营状况、市场地位以及可能面临的压力和挑战，以便在调解过程中能够更好地把握双方的心理动态。

弥合双方分歧 缩小诉求差距

在调解初期，双方情绪激动，难以冷静沟通。调解员首先耐心倾听双方的诉求，给予充分表达情绪的空间，注重运用开放式提问，鼓励双方坦诚交流，逐步建立起信任基础。

随后，调解员提出多个备选解决方案，包括赔偿金额的调整、道歉方式的选择等，并邀请法律专家提供专业意见。根据《著作权法》的相关规定，侵权人应当按照权利人受到的实际损失或者侵权人的违法所得予以赔偿，赔偿数额还应当包括权利人为制止侵权行为所支付的合理开支。被告销售课程的利润

「李鬼」复制美术网课 已主动下架还要赔吗？

赔偿金额谈不拢，怎么调解？

不是赔偿金额的上限，应当以给原告方造成损失为依据。

调解员指出，虽然被告的行为侵犯了原告的合法权益，但原告也应考虑到被告的实际情况和难处。被告方是电商平台个体工商户，知识产权保护意识淡薄。在原告维权后，被告已经下架并删除店铺内所有侵权课程，销售量不大，20.6万元的赔偿金额已远超被告所能承担范围。结合法律刚性与人情柔性，调解员通过“情、理、法”相结合的方式，逐渐缩小了双方的差距，为最终达成和解奠定了基础。

经过多轮协商和不懈努力，双方终于达成了和解协议，被告同意支付2万元赔偿金。虽然赔偿金额低于原告最初的要求，但考虑到诉讼成本和时间等因素，原告同意做出一定的让步。同时，被告还公开发布了道歉声明，承认其侵权行为并承诺今后将严格遵守知识产权法律法规。这一结果既维护了原告的合法权益又体现了法律的公平合理。

案例点评

调解过程中，不仅要善于倾听双方的心声、理解当事人的需求和困境，而且要注重平衡各方利益关系。本案通过诉调对接先行调解，搭建商事调解平台为双方提供在诉讼前解决争议的机会。

通过沟通，双方清晰地了解了彼此的立场和诉求，找到利益平衡点，避免了长时间和高成本的诉讼过程。商事调解作为一种灵活高效的纠纷解决方式，在充分尊重当事人意愿的前提下，高效快捷地解决了这起知识产权纠纷，体现了其对抗性小、开放包容、互惠互利的独特优势。

□ 记者 章炜

老式公房内的厨房本为五家共用，却被其中一家用于堆放装修材料，其他家不干了，想进行劝阻却引发肢体冲突，矛盾愈演愈烈……位于静安区的一栋老式公房内发生了这样一起因公用部位使用问题而差点酿成刑事案件的纠纷。静安区南京西路街道创立的律师与居委会“一对一”结对新体系帮助调解此矛盾。据了解，律师每月在各居民区开展这样的结对活动，真正做到了“矛盾纠纷不上交”。

她还把子女叫来「助阵」 她在公共厨房堆杂物

两家各退一步，邻里纠纷最终消除

忍多年。她控诉说，老王多次将公用卫生间独占使用，近期更变本加厉将公用卫生间上锁。

双退让，破除恶性循环

为此，律师和调解员前往王家进行劝解。老王怒气冲天地表示，梁家人野蛮凶横，将自己打伤，还多次无理霸占公用厨房，甚至将装修材料堆放在王家灶台。他将卫生间上锁只是为了防止他们霸占公用卫生间。对此，律师劝解老王，冤冤相报只会造成问题升级，只有双方坐下来商谈，各自改变自己的行为才是解决之道。

经过律师和人民调解员的多次劝解，双方家人终于在居委会调解室共同就公用部位的正常使用进行了商洽。律师告诉双方，厨房、卫生间等均属于公用部位，按法律规定谁都无权独占使用，也不应当进行“地盘分割”。希望双方可以同时各退一步，将自己的物品全部清理，锁具也全部拆除。

心平气和的见面商洽避免了恶性循环的继续。在律师的分析和调解员动情晓理的劝说下，双方终于达成一致：梁阿姨对子女参与此事表示歉意，并答应将堆在王家煤气灶上以及厨房过道中的物品全部清理；老王则拆除卫生间的锁具，也不再追究前些日子因争吵推搡时受的伤。双方在律师的见证下签订了调解协议书，并承诺再不采取打架斗殴的方式对待邻里纠纷。

执行时，双方邻里对谁先履行协议书产生了争议。梁阿姨认为老王应该先拆除锁具，老王则认为梁阿姨应该先清理煤气灶上的物品，双方争执不下。为解决矛盾，律师和调解员到场调解。律师表示，履行的时间再一致，总难免略微有先后，邻里之间没必要为些许时间而锱铢必较。律师先劝解梁阿姨，因其清理物品时间较长，不如先行进行清理，见众人在场，梁阿姨终于有所行动。老王也渐渐主动起来，双方在众人的帮助下很快完成了协议书签订的内容，也保障了公用部位的畅通，再未发生其他争议。

【调解心得】

邻里纠纷的执行往往是调解成功后的最大难题，执行如果不到位很可能造成矛盾纠纷的反复和衍生。对此，调解员深知具体执行的重要性，监督和保障协议书的履行。此次邻里纠纷的顺利化解避免了民事纠纷向刑事案件发展，及时将邻里双方劝解言和，是南京西路街道律师与居民区“一对一”结对机制产生良好效果的优秀范例。

占用公共地块起纠纷

调解员了解到，该公房三楼厨房间原本是五家人共同使用。三楼的梁家因房屋装修，将整个厨房全部占用，用来堆放家中物品和装修材料。一旁的王家看不下去了，他们表示，厨房属于公用地块，要求梁家把所有物品搬走，保持厨房间公用地块的畅通。

而梁家则认为，装修仅进行几个月，只是暂时借用厨房罢了。凭什么不能让自己应急呢？对此，他们更指责王家也有占用公用卫生间的行径，两家人起初只是言语不合，几次三番后竟引发了肢体冲突。梁阿姨找来自己的子女对老王拳脚相加，老王也纠集了他人上门找梁家的麻烦，双方矛盾愈发尖锐，眼看就要引发刑事案件。结对居民区的律师了解情况后，立即与调解员共同前往梁家，希望“冤家宜解不宜结”，避免矛盾再次升级。

律师首先劝解三楼的梁阿姨，希望她可以心平气和地处理邻里纠纷，更告诉她的子女，通过打架斗殴的方法只会将自己送进派出所。同时，调解员希望梁阿姨可以多为他人考虑，尽量不要将个人物品堆放在公用部位。

梁阿姨见到大家都在劝解自己，委屈地表示，老王也有独占公用部位的行为，自己则一直隐