

□ 记者 章炜

装修本来是件高兴事，家住闵行区的老张却愁容满面。装修公司在施工过程中存在众多问题，老张拒付第三期工程款，装修公司便停了工。2024年6月，老张拨打了12315热线，投诉装修公司未按合同施工，也未提供约定材料；房屋承重墙被拆，公司诱导他支付加固费并停工，老张要求公司履行合同并赔偿。双方多次协商无果，区工商局受理此案并申请调解。

## 停工是因为款项未支付？

闵行区人民调解协会下属区消费争议调委会专职调解员沈轶婷接到案件委派后，第一时间联系老张，并获取相关证据材料。老张表示，正在装修的房子是儿子的婚房，婚期临近但装修停滞；房子水电有问题，吊顶和门窗与方案不符，开关、水槽品牌也与约定不符；一些增项未告知并征得他的同意。合同为“闭口合同”（指价格在合同有效期内不做调整的合同）。但装修公司无视并敷衍处理。在核实老张的合同材料后，调解员又与室内设计公司孙先生沟通。孙先生称老张未按时支付第三期款及频繁更改装修方案导致停工。

面对面调解时，调解员解释了合同的有效性和履行原则，并提醒双方应诚信履行义务，积极进行协商。对于老张反映的有关增项的问题，孙先生表示，公司在告知增项服务上的确存在瑕疵，但也指出部分增项是老张提出且未支付。调解员建议双方通过协商尽快解决争议，避免更大损失，并需做出让步。

针对孙先生的异议，老张表示，他不支付第三期款项是由于前期的工作未整改完成，且提供的产品与签约之前的宣传也不符，造成对于装修公司的不信任，因此，不愿意再支付后期款项。装修公司知道该房屋为儿子的婚房，所以故意在时间上拖延，使双方在沟通过程中发生了争执。同时，对于孙先生所说的装修方案的更改，均源于施工问题作出的整改，并不是他额外提出的要求，并且该室内设计公司对于合同外的增项费用，也没有提前告知并征得消费者的认可和同意。

老张表示，目前儿子结婚在即，他愿意听从调解员的意见，只要室内设计公司尽快整改并履约完成合同，他们可以做出让步，此前所支付的相关费用也予以认可，不另外追究。

## 双方达成调解

调解员指出，根据《消费者权益保护法》规定，消费者享有知悉其购买使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。经营者向消费者提供有关商

# 儿子婚期临近 婚房装修却停了 业主有款项未支付？双方各执一词

品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面、不得作虚假或者引人误解的宣传。孙先生听取调解员的意见后，也认识到了自身的错误和不足，当即表示愿意加快工期的进程，也同意在后期款项的支付中减免一定的金额，作为老张的补偿，同时也承诺会按照合同和之前的宣传为消费者提供相关服务。

针对争议部分，调解员根据证据材料，让双方一一做出罗列，随即孙先生承诺一周之内完成之前泥工、吊顶和门窗三项问题的整改，并于整改后的半个月之内完成合同中剩余的所有内容。老张也表明在商家完成泥工、吊顶和门窗三项整改后立即支付合同内约定的第三期款项。

关于双方违约赔偿的矛盾，调解员依据《民法典》指出，违约方应赔偿因违约造成的对方损失，包括合同履行后可获利益，但不得超过预见或应预见的损失。损害赔偿旨在补偿受损方，保护其期待利益。同时，双方可约定违约金或损失赔偿额计算方法。

经调解员协调，双方均因客观因素影响履约期限，老张体谅孙先生，不追究违约责任。孙先生愿意在完工后补偿，最终双方达成调解。此后，调解员回访，双方当事人均表示已经履行相关约定。

## 【调解心得】

近年来，因房屋装修引起的纠纷日益增多，导致“喜事”变成“头疼事”。调解员认为，装修公司应当遵守诚实守信原则，依约履行，而不是只看重眼前的利益，忽视公司长远的经营。对于消费者来说，装修前一定要签订书面的装修合同，并在合同中对工期、装修项目、装修款、所使用的材料等进行详细约定，施工过程中还需随时关注工程进度，督促在工期内完工。同时，在整改装修过程中注意留存合同、发票、现场图片等有效证据，如果产生纠纷易于确定双方的违约责任。

□ 通讯员 法响 记者 章炜

车主醉酒后叫代驾，快到家时，两人发生口角，车主冲动之下竟然殴打代驾。家住上海市普陀区的老白醉酒后叫了代驾，司机小魏接了单。开到老白家附近时，老白想呕吐提出停车的要求，由于当时路边不能随意停靠，小魏不同意停车。老白直接吐在了车上，车里一片狼藉。随后，小魏将车开到小区停车库附近，老白再次要求小魏停车，而小魏以未到达停车库为由拒绝。此时的老白对小魏破口大骂，用拳头挥向了小魏……派出所民警因双方医药费赔偿纠纷事宜引领两人至普陀区长风新村街道人民调解委员会进行调解。

# 醉酒后拳打代驾 还自称『不太清醒』 调解员：醉酒不能成为免责事由

小魏的验伤结果也没有构成轻伤，且老白也被小魏打伤。调解员向小魏指出，他的伤是老白造成的，小魏可以要求其损害赔偿，维护自己的正当权益。

## 同意一次性赔偿损失

调解员与老白的沟通过程中，老白一直强调自己喝醉了，不是很清醒，没有故意闹事，自己不用进行赔偿。调解员告知老白，作为成年人，在酒后不能控制自己的情绪，殴打他人造成损害，根据《民法典》规定：完全民事行为能力人因醉酒、滥用麻醉药品或者精神药品对自己的行为暂时没有意识或者失去控制造成他人损害的，应当承担侵权责任。醉酒并不能成为侵权赔偿的免责事由。老白打人的行为导致小魏受伤，小魏因伤到医院救治，有医院诊断证明等证据，可以证明老白的行为与小魏支出的医疗费用有因果关系。

调解员指出，这起纠纷主要是老白引起的，虽然老白的行为不足以按故意伤害罪论处，但也可以依照治安管理处罚条例予以行政处罚。老白如果继续坚持不予赔偿，公安机关将会进行行政处罚，这样不仅会影响到他的工作，还会对其家庭造成不良影响。听到此处，老白陷入了沉思，调解员抓住机会，劝老白认清形势积极认错，取得小魏的谅解，通过赔偿来化解此事。老白表示愿意听从调解员的建议。

最终，双方签订了调解协议。协议书内容如下：老白同意一次性赔偿小魏医药费、误工费、后续医疗费等各类经济损失共计1.8万元；本案争议就此解决，双方都不再提起诉讼。

## 【调解心得】

调解案件要讲究方式方法，具有针对性的调解方法往往能取得良好的效果。在此类案件中，面对人身损害赔偿纠纷的双方当事人，调解员首先要化解双方的对立情绪，否则双方都凭主观意见，认为错在对方而忽略了自身的问题，无法对纠纷性质达成一致的认识，无法进行下一步的调解。要化解这一僵局，调解员可运用“隔离冷静处理法”，让情绪激烈的双方冷静下来，借助“背靠背”方式进行疏导。帮助当事人分析客观事实及利弊，引导双方认清事实后，制定调解方案，通过合理的赔偿协议，化解双方矛盾。

## 对自身问题避重就轻

据了解，当天深夜，老白打了小魏后，小魏见形势不对，赶紧下车，老白依旧对小魏紧追不舍并挥拳相向，小魏撒腿就跑，并立即打电话报警。民警初步了解事情发生经过后，将两人带离现场，交由辖区派出所做进一步的调查处理。最终，经医方验伤得出结论为：小魏为头面部挫伤，老白为头面部、右手挫伤。调解员在梳理情况后，通过背靠背的调解方式分别约谈当事人。

小魏坚持认为老白是存心闹事，而且对其造成了人身损害，要求老白赔偿。老白则认为自己当时喝醉了不是故意的，再加上自己也受伤了，不愿意进行赔偿。对此，调解员分别告知双方认知上的偏颇，特别是对自身问题避重就轻，只强调对方的过错。

调解员对小魏采取“疏导为主”的策略。在听完小魏的陈述后，调解员表示同情他所遭受的痛苦。小魏只是完成代驾的工作，却无故被当时醉酒状态的老白殴打，换成任何人都无法忍受的。但是老白当时醉酒呕吐，心中比较烦躁，冲动之下打人，两人最多只能称之为一般的闹事，不构成刑事责任。