

□ 记者 章炜

张阿婆 80 多岁了，平日里生活自理，身体健康，时常还周边走走逛逛。4 月 28 日，张阿婆去超市购物，在挑选商品过程中，不慎踢到走道边上一桶 5 公斤装的食用油，导致阿婆失去平衡摔倒在地，造成小腿骨折。

事后，张阿婆和超市方就赔偿事宜多次协商但都未能达成共识，张阿婆觉得自己的权益受到了侵害，向上海市奉贤区金汇镇人民调解委员会（以下简称“镇调委会”）申请调解。

老人主张赔偿3万元

接到张阿婆的调解申请后，调解员第一时间到实地查张阿婆摔伤的现场，同时调看监控，然后分别联系双方询问具体情况。经过调查，调解员对纠纷产生的原因和双方诉求有了充分的了解。

事故发生后，张阿婆及其家属要求超市承担全部赔偿责任。他们认为，此次事故超市作为公共场所，有义务保障顾客的人身安全，走道上的食用油是因超市工作人员疏忽大意放置的，超市应赔偿医药费、护理费、营养费等 3 万元。

然而，超市老板老刘对此事故持有不同看法，他认为张阿婆年事已高，自身行动不便，在购物过程中未能注意地面情况，且独自出门本来就有风险，身边又无人陪护，是老人子女未尽到监护义务。因此，超市不应承担全部责任，只能基于人道主义，给予 1000 元补偿。张阿婆及家属不接受超市老板的辩解。

超市应保障走道通畅

调解一度陷入了僵局。针对双

方各执己见的立场，调解员对双方耐心普法，分析有关法律规定。调解员告知张阿婆及其家属，根据《民法典》第一千一百七十三条规定：“被侵权人对同一损害的发生或者扩大有过错的，可以减轻侵权人的责任。”张阿婆作为具有完全民事行为能力的成年人，理应对自己的安全具有审慎的注意义务，张阿婆对超市地面情况观察不仔细，对事故的发生需承担一定的责任。

对于超市方面来说，调解员分析，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。”调解员结合先前实地查看了解的情况指出，超市应该保障走道通畅，无障碍物。现在，因为工作人员的疏忽大意，未将走道上的食用油桶第一时间放置到货物架上，导致张阿婆踢到而摔倒。超市方应承担相应的赔偿责任，并不是一味地推卸责任。

经过调解员晓之以情、动之以理的劝说，双方态度有所松动，但调解员认为单纯地讲法条过于刻

八旬阿婆独自逛超市被过道一桶油绊倒骨折

超市是否应担责？赔偿多少？双方最终达成共识

板，此时进行调解不是最佳时机，要在情感上打动当事人。在征得张阿婆家人同意后，调解员邀请老刘一起来到张阿婆家，一方面对老人进行慰问，另一方面加强双方的相互沟通理解，促进矛盾的化解。

老人接受道歉，双方达成和解

第二天，老刘买了一些水果和调解员去张阿婆家，看到张阿婆躺在床上。骨折虽然已经得到及时治疗，正在恢复中，但是伤筋动骨一百天，加上阿婆年事已高，这次意外摔伤还是给老人身体带来了很大痛苦，家人为护理老人付出很大的代价。

看到这些，老刘当即向张阿婆表达了自己的歉意，并表态不再强调其他理由，愿意承担自己的那部分责任，补偿老人的相应医疗费、营养费等费用，并且今后会加强对超市的安全保障工作，采取措施更好地保障每一位顾客的人身安全。

看到老刘这样的表态，调解员也不失时机地做张阿婆子女的工作，希望他们也能作出让步，及时化解此次纠纷。张阿婆及子女表示，他们无法接受超市方一开始推卸责任的态度，现在看到老刘的态度改变，他们也愿意接受老刘的道歉，提出超市只需要补偿医药费 9000 元。最终，双方友好地达成调解协议。同时，双方对调解员表示由衷感谢，都满意此次调解结果。

【案例点评】

本案是一起典型的老人摔伤引发的纠纷。在调解过程中，调解员充分发挥了人民调解的作用，妥善解决了双方的矛盾，促进社会和谐。首先，调解员在处理本案时，充分体现了公平、公正的原则。在法律法规的框架下，调解员既考虑了超市的义务，也考虑到了张阿婆的实际情况，使双方都能接受调解结果。其次，调解员在调解过程中，注重沟通与协商，充分听取双方意见，使双方能够充分表达自己的诉求，这种沟通方式有助于增进双方的了解，为达成调解协议奠定了基础。本案的成功调解既彰显了人民调解的权威性和有效性，也为类似纠纷的解决提供了有效的借鉴。

儿子卖房父亲竟不知情,新业主收房时傻了眼

“法律明白人”的矛盾化解让情理法兼顾

□ 记者 章炜

暮色渐浓，虹口区一居民楼内的争执声打破了宁静。业主小王焦急报警称，自己新买的房子里，一位 85 岁老人固执地不肯搬离，冲突一触即发。这场看似简单的房屋交接矛盾，背后却隐藏着家庭矛盾与法律纠葛。

民警接警后迅速抵达现场，随着了解的深入，一个因父子矛盾引发的房屋买卖风波浮出水面——老人与儿子矛盾激化，儿子在盛怒之下卖掉房子，却未妥善安置年迈的父亲。如今，新房主小王手持房产证满心欢喜来收房，却遭遇了这样的尴尬局面。

接到报警后，街道派出所迅速启动“三所联动”机制，居委值班

干部及时联系社区法律明白人共同参与调解，随后律师和司法所干部也赶赴调解现场。夜幕降临，派出所会议室里灯火通明，大家顾不上晚饭，不断讨论研究调解方案。

调解过程并不顺利，双方情绪激动，甚至一度中断调解。工作人员不断调整策略，一边给老人做心理建设，一边给买房人分析利弊。

民警对老人说：“按照法律规定，您儿子是房屋产权人，有权对房子进行买卖，现在这位年轻人买下了房子，在法律上就是房子的新主人。”老人瞪大了眼睛，满是疑惑与不甘：“那我怎么办？我一直就住这里，没有房子我去哪儿啊！”民警接着解释：“虽然房子产权变了，但您的合理诉求不会

被忽视，我们不会让您老无所依，现在大家一起想办法，给您安排好后续的生活。”

老人眉头紧锁，沉默不语。民警给老人倒了杯热茶后，继续说道：“我们特别理解您现在的委屈和无助，这房子您住了那么久，现在要离开也没有去处，搁谁心里都不好受。”老人默默低下头，眼中泛起泪花。

接着，律师和社区法律明白人一同劝说买房人：“我们知道你是通过合法途径获得了房子产权，花了不少心血，满心欢喜准备入住，现在这种情况您肯定窝火。”律师对小王说，虽然法理上，他有权让老人搬出去，但这个结果可能不合情理，如果一点都不退让，纠纷恐怕就要持续下去，最后其实是“两败俱伤”。如果能在

合理范围内退一步，既是一个善举，也能顺利搬进新家。小王皱着的眉头渐渐松开，若有所思地点点头。经过漫长的调解，买房人作出了一定让步，最后双方达成协议。

【案件点评】

在这场“8 小时外”的矛盾化解中，居民区调解力量的逐渐充实得到彰显。社区法律明白人、片区律师作为居民区调解力量，为此次纠纷的及时响应、及时解决提供了有效助力，进一步丰富了“三所联动”群众路线的实践内涵。“虹馨·三所联动”将依托社区党建工作，继续发掘居民区调解力量，下沉“三所联动”法律资源，推动居民区调解工作走深走实，努力打造“8 小时外”居民区调解品牌。