

□ 记者 章炜

2025 年 3 月，小王驾驶电动自行车行驶过程中，由于车辆非法加装了雨棚，影响了视线和操作，不慎刮到了同向驾驶电动自行车的张阿姨，导致她撞到护栏并受伤。该起事故经公安局认定，小王在电动自行车上非法加装雨棚的行为违反规定，对该起事故承担全部责任，张阿姨在该起事故中不承担责任。事故发生后，张阿姨被送往医院接受治疗，经诊断为脸部眼角处和腿部多处软组织损伤。经短暂治疗休养后，双方一同前往闵行区交通事故人民调解委员会申请调解。

加装雨棚酿事故 驾驶人承担全责

本次交通事故中的肇事者小王属于限制民事行为能力人。依据《民法典》规定，无民事行为能力或者限制民事行为能力的成年人，由其监护人代理实施民事法律行为，所以小王的母亲李阿姨参与此次调解过程。

调解伊始，张阿姨提出了 8000 元的赔偿诉求，遭到了李阿姨的强烈反对。她情绪激动地指责张阿姨存在故意讹诈的行为，坚称此次碰撞轻微，不应产生如此高额的赔偿费用。双方各执一词，矛盾迅速激化，使得调解工作在起始阶段便陷入了艰难的境地。

调解员顾秀琴见此情形，迅速介入调解，待双方情绪稍作平复后，便开始依据相关法律法规详细核算赔偿费用。为了准确确定赔偿依据，调解员详细查看了张阿姨的病历、诊断报告、检查单据以及交通费用凭证等相关材料。

经核算，张阿姨在治疗期间的医疗费支出包括挂号费、检查费、药品费等共计 2820 元，因就医产

生的交通费用为 300 元。有关护理费的计算，较为复杂。张阿姨因事故导致腿部擦伤，需要一定时间的护理。根据规定，护理费根据护理人员的收入状况和护理人数、护理期限确定。张阿姨主张由其子女进行护理，但未能提供子女因护理导致收入减少的证明。调解员建议参照当地护工从事同等级别护理的劳务报酬标准计算护理费，确定护理费为每天 80 元，护理期限为 14 天，共计 1120 元。

营养费方面，张阿姨因事故受伤，确需加强营养以促进康复。根据相关规定，营养费根据受害人伤情参照医疗机构的意见确定。张阿姨提供了医院的医嘱，建议其加强营养。双方协商后，确定营养费为每天 40 元，营养期限为 14 天，共计 560 元。

8000元诉求起争执 调解核算确定金额

尽管调解员对各项费用的核算依据进行了详细且清晰的解释，但李阿姨仍然心存疑虑，对这些赔偿标准的合法性和合理性表示怀疑，认为可能存在对自己不利的偏向。

驾驶人担全责，调解员引导双方理性解决

电动车违法加装雨棚 不慎刮到他人致伤

而张阿姨也觉得自己最初提出的 8000 元赔偿要求并不过分，对于调解员核算出的 4800 元赔偿方案，虽有所动摇，但内心仍不太甘心接受这一数额。

面对双方的僵持态度，调解员并未放弃，继续耐心地为双方梳理整个事件的来龙去脉以及相关的法律依据。调解员通过列举以往多个类似案例的处理结果和赔偿范围，详细地向双方展示了在类似情况下法律的适用

原则和赔偿数额的确定方法，使他们能够更加直观、清晰地理解此次调解方案的公正性和客观性。

经过多轮艰难的沟通与反复解释，张阿姨率先转变态度，表示愿意接受调解员提出的 4800 元赔偿方案。她表示，经过调解员详细地讲解，她明白了法律规定是很严谨的，这个赔偿数额虽然比预期的少，但认可它的合理性，不想再为此事耗费过多的精力和时间了。

看到张阿姨的态度转变，李阿姨也逐渐认识到这个赔偿数额是基于事实和法律规定得出的合理结果。她表示同意，并希望这件事情就此解决。最终，双方达成调解协议。

【案例点评】

本案是一起较为典型的交通事故引发的赔偿纠纷调解案件，其焦点主要集中在赔偿金额的确定以及责任方对赔偿责任的认知与承担上。在调解过程中，调解员充分发挥了专业优势，熟练运用《民法典》以及《最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》等相关法律法规，为双方明确了权利义务关系，使赔偿依据有法可依、有理可循。

在调解过程中，调解员秉持客观、公正、中立的态度，既维护了张阿姨的合法权益，确保其因事故遭受的损失得到合理赔偿，又充分考虑了小王及家庭的实际情况，耐心引导双方理性对待赔偿问题，避免了矛盾的进一步激化。通过细致的沟通与协商，调解员帮助双方梳理了赔偿项目和依据，使他们对赔偿金额的构成有了清晰地认识，从而促进了双方达成一致意见，成功化解了此次纠纷。

在本案中还涉及限制民事行为能力人作为肇事方的赔偿责任问题。小王作为电动自行车驾驶人，未尽到安全驾驶义务，导致事故发生，经交警部门认定负全部责任。在本案中，李阿姨作为小王的法定监护人，未能尽到充分的监护职责，导致小王驾驶电动自行车发生交通事故，因此应承担相应的赔偿责任。

冲动订了近2万元婚纱摄影套餐，不想要了怎么赔？

合同约定 30% 违约金，经调解返还部分违约金

□ 记者 章炜

段先生与未婚妻在上海一家摄影公司预订了 18999 元婚纱摄影套餐，此后，段先生因个人原因解除合同，并支付了 30% 作为违约金。支付后，段先生左思右想，觉得违约金金额过高，超过实际损失，要求摄影公司返还部分违约金。摄影公司则认为事先已有合同约定，应该按约履行。于是，段先生在线上提交了调解申请，希望通过“三所联动”的方式进行解决纠纷。

接案后，虹口区人民调解协会的调解员第一时间联系了段先生，了解事件大致经过。原来，段先生当时是冲动消费，虽认可自身违约责任，但支付的 30% 违约金显著过高，对方还未进入拍摄流程，没有

实际提供服务，也不存在对应的损失。考虑到时间和精力成本，段先生不愿意走法律诉讼程序，希望通过调解协商处理。

调解员多次实地走访后，联络到了摄影公司负责消费售后业务的主管经理邓女士。从邓女士处得知，当时段先生确实支付了 30% 违约金，摄影公司方也有调解意愿。约定时间后，双方来到虹口区四川北路派出所调解室，值班警官、公益律师、调解员都已在现场早早等候。

段先生提出，婚纱照还没拍就损失了将近 6000 元，太不合理，希望将违约金降至 5%。邓女士则认为，虽然尚未开始实际拍摄，但门店接洽、人员排期等存在隐性成本，且曾经提议更换摄影套餐，例如艺术照或者全家福，但段先生表示拒绝。

为了更好地化解矛盾，调解员采用“背对背”的形式分头做工作。对段先生，调解员引导他理解摄影公司在前期运作中可能产生的隐性成本，让他认识到自身违约确实给对方带来了一定影响。对邓女士，调解员则从法律条文和情理角度出发，指出根据《民法典》相关规定，当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定，造成对方损失的，损失赔偿额应当相当于因违约所造成的损失，包括合同履行后可以获得的利益；但是，不得超过违约一方订立合同时预见到或者应当预见到的因违约可能造成的损失。调解员通过分析 30% 的违约金与实际损失之间的差距，希望公司能站在消费者的角度考虑，适当降低违约金。

经过调解员的不懈努力，摄影公司提出可以适当降低违约金，段先生

也承认自己违约在先，理解公司运营的隐性成本和难处，双方签订调解方案，最终达成和解。

【调解心得】

据《民法典》第五百八十五条的规定，违约金不应过分高于实际损失。本案中，段先生的摄影合同里虽然约定了 30% 的违约金，但从实际情况来看，摄影公司的损失未达到此标准，因此还需要向段先生退还一部分违约金。本案法律事实清楚，法律关系简单，但当事人若选择诉讼形式则难免费时费力，通过调解则能实现利益最大化。虹口区司法局依托“三所联动”，努力打造具有法治特色的人民调解品牌，让群众信得过、靠得住，真正做到排忧解难，案结事了。