

□ 记者 章炜

在装修消费领域，定金纠纷时有发生，“定金罚则”常常让消费者陷入维权困境。去年年底，消费者赵先生与一家装饰设计公司签订了一份房屋全包装修合同，付2万元定金后，因设计细节分歧，赵先生想解约退定金，装修公司却以“定金罚则”拒退。赵先生于是投诉至12315，闵行区消费争议调委会（以下简称“调委会”）接到市场监管部门移交的案件后，第一时间与双方取得联系，询问双方是否接受人民调解，得到双方肯定的答复后，调委会正式受理该案，并指派调解员进行处理。

装修公司：设计图没 问题，是客户出尔反尔

赵先生与装修公司负责人张经理来到调解室后，调解员先向双方阐述了人民调解的纪律和原则，理清到场人员的关系，并分别请双方依次阐述自己对本案的诉求和依据。

根据合同约定，该公司对一套60平方米的房屋进行全包（即包工包料）设计装修施工，工期自2024年12月至2025年2月，在约定好装修内容后，赵先生向该公司支付了2万元的定金。

调解现场，赵先生向调解员出示了双方签订的装修合同及定金收据等凭证。表示自己确实是有装修意向，但装修公司所提供的设计图无法达到自己的要求，在很多细节问题上都无法达成共识，担心在后续施工过程中产生更多问题，而且当时签订合同时销售人员也承诺不满意是可以全额退款的，因此希望能够解除合同退还定金。“整个过程中，他们只出了一张设计效果

图，没有什么实际损失，定金应该退还给我。”赵先生表示。

听了赵先生的诉求后，张经理否认了赵先生的说法，表示销售人员当时并没有说不满意可全额退款，而是说效果图可以做到赵先生满意为止，并且经过双方反复确认修改后，公司出的设计图赵先生已经认可。张经理认为，公司出的设计图没有任何问题，是因为赵先生另外找了公司进行装修，才出尔反尔，对设计图表示不满，要求全额退还定金是不合理的。

合同未约定装修公司的 违约责任

了解双方的诉求主张后，调解员仔细查看了双方签订的装修合同，发现双方签订的合同约定，“本合同签订后，甲方（消费者）提出终止合同乙方（经营者）不退还定金，定金后期只能转入工程款”，该条款仅约定了消费者的违约责任，未约定乙方（经营者）的违约责任，属于只明确一方义务责任，回避另一方义务责任的不公平不合理的格式条

『就出了一张设计图 两万块定金退不了？』 装修定金难退还 调解员巧解纠纷

款。同时，装修公司也无法提供证据证明在与消费者签订合同时，有向消费者口头提醒说明根据“定金罚则”“定金不退”等后期细节。

但是，该合同性质仍属于定金合同，合同在定金处也做了提醒标注。赵先生作为一名具有完全行为能力责任人，有一定的社会经验和认知，对于类似这种大金额的支出理应注意，并且此次确是消费者因个人原因违约。

基本厘清了案情后，调解员对双

方进行了普法。根据《民法典》相关规定，此案中，消费者因单方面原因未能履行合同约定，理应承担约定的相应责任。而《消费者权益保护法》规定，经营者在经营活动中使用格式条款的，应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容，并按照消费者的要求予以说明。经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。因此在本案中双方均需承担一定责任，调解员向装修公司提出，综合双方协商持续的时间、次数以及所出具设计图纸的内容，并参考设计收费标准的市场价格，酌定设计费在5000元左右为宜。

听了调解员耐心地释法说理后，双方都认识到了自己应当承担的责任。在调解员的主持下，赵先生与装修公司达成了一致意见，双方签订了调解协议书。装修公司扣除5000元作为违约金，退还赵先生15000元。经调解员电话回访，双方对调解结果均表示满意。

【案例点评】

此次纠纷属于典型的定金纠纷，虽然经营者提供的合同还需有进一步完善的空间，但是消费者本人违约也是具体事实。经过调解，双方同意以消费者承担违约责任的方式结束纠纷，在“定金罚则”的前提下最大限度地减少了消费者的损失。值得消费者注意的是，在签订定金合同时，一定要注意审查合同内容，结合自身实际情况确定是否交付定金，对于大额的定金支出，要务必谨慎，要树立“定金罚则”的法律观念，知法用法，减少类似不必要的经济损失。

外籍父母遗产分割遇波折 涉老纠纷化解上了“快车道” 法院开辟“绿色通道”，“司法温度”跨越海峡

□ 记者 季张颖
通讯员 何忠婷 常诗梦

“法官，我身体很不好，希望能尽快解决。”近日，上海市徐汇区人民法院受理了一起跨越海峡的法定继承纠纷案件，被告肖女士恳切地向法官表示。记者获悉，该案也是上海法院首个适用“总对总”涉台纠纷在线诉调机制办理的涉台案例。

被继承人萧先生夫妇均为美国籍，婚后膝下育有三女。二女儿肖乙先于父母去世，且离异、无子女，因此在萧先生夫妇去世后，两人在世的法定继承人只有大女儿肖女士和小女儿肖丙。

然而，在萧先生夫妇的遗产分割完成前，肖丙也不幸因病去世。根据法律规定，她能够继承的房屋份额由其配偶戴先生作为法定继承人继承。

2025年6月初，戴先生向徐汇法

院提起诉讼，希望通过法律渠道解决他和肖女士之间关于遗产分割的事宜，特别是自己岳父生前位于徐汇区的一套房产。

“考虑到原、被告都已年过六旬，加上被告肖女士身体状况较差，我们根据工作流程启动了绿色通道。”徐汇法院立案庭法官、“甘棠树下”社区法官工作室副主任王建芬介绍。针对老年群体，特别是存在行动不便、高龄独居等情况的，工作室会提供优先办理、上门对接、就地调解等司法服务绿色通道，便利老年人参与诉讼。

案子进入绿色通道后，王建芬立即在电脑上查看起诉讼材料。经过仔细阅卷，王建芬发现，本案除了被继承人为外籍以及原、被告双方都是老年人外，还有一个特殊情况——原告戴先生是中国台湾地区居民。

王建芬立刻想到，最高人民法

院与中央台办共同建立的“总对总”涉台纠纷在线诉调对接机制。这项机制旨在鼓励在涉台纠纷中充分发挥调解的重要作用，积极运用在线调解、在线申请司法确认等方式，依法高效化解涉台纠纷。

案件一方当事人为台湾同胞，且在前期沟通中双方均表示了愿意调解的意愿，案件的基本情况与机制的适用要求完全契合。于是，在征得双方当事人同意之后，“甘棠树下”社区法官工作室将这起继承纠纷通过人民法院“总对总”在线诉调对接平台委派至涉台专业调解机构，并精准匹配了有较丰富的涉台纠纷调解经验的全国模范人民调解员史良燕，由她主持此次案件调解。

材料审核、证据调取、线索梳理……在调解准备阶段，王建芬指导调解员逐一查验、分工明确，三天内完成了前期工作。同时，经调解机构协调，专门邀请了一位台胞调解员蔡世

明共同参与案件调解。史良燕介绍道，“他对台湾地区的相关观念比较熟悉，能更好地和原告沟通。”就原、被告继承方案意见不一的情况，史良燕一方面耐心释明继承相关法律，另一方面以肖丙为纽带，唤起当事人对于逝者共同的情感追忆，促进双方相互理解包容。此后，戴先生与肖女士就遗产处置方案达成了一致意见。

由于原、被告目前都身处异地，7月16日上午，戴先生与肖女士通过人民法院在线调解系统，在法官和调解员的共同见证下，对调解方案予以确定，案件画上一个圆满句号。

调解结束后，戴先生专程向代理律师发来消息，“在线庭审的方式非常便利，大陆的司法改革与便民真的让人耳目一新。”他深深感受到上海法院司法服务的创新、细致与温暖，并向所有参与调解的工作人员致以最诚恳的谢意。

（文中当事人均为化名）