

□ 记者 章炜

装修后房屋异味严重、地板开裂，业主索赔5万元，装修公司仅愿赔付3000元，双方就赔偿数额争执不下。近日，金山区山阳镇“三所联动”调解工作室成功调处一起房屋装饰装修合同纠纷，通过“背靠背”调解方式兼顾法理与情理，最终促成双方达成和解，圆满化解矛盾。

### 装修隐患引纠纷 双方诉求差距大

贺先生与一家装饰公司法定代表人赵先生签订《房屋装饰装修施工合同》，约定由该装饰公司承接贺先生名下房屋的装修工程，明确了工期与工程款金额。工程基本完工约60天后，贺先生发现房屋内装饰材料异味浓烈，部分木质地板还出现明显裂缝。经专业人员查看，异味疑似因甲苯超标所致，贺先生随即联系赵先生协商处理，提出赔偿损失的要求，双方协商未果后，贺先生向金山区山阳镇“三所联动”调解工作室申请调解。

调解工作室受理案件后，迅速启动“三所联动”调解机制。调解现场，贺先生情绪激动地表示，装修公司使用劣质材料施工，不仅导致房屋存在严重异味和地板开裂问题，还对自己及家人的人身健康构成隐患，同时造成精神困扰，影响正常工作生活，因此要求赵先生一次性赔偿损失5万元。

面对贺先生的诉求，赵先生提交了装饰材料相关凭据，辩称所用材料均符合国家规定及行业标准。对于房屋存在异味和地板裂缝的情况，赵先生予以认可，但提出异味可能在一个月后自然消散，他已向贺先生当面致歉，并同意一次性赔偿3000元。双方赔偿诉求差距悬殊，调解陷入僵持。

### 赔偿应在合理范围内 不可凭空索要

为打破僵局，调解员、民警、律师当即采用“背靠背”调解方式，分别与双方沟通疏导。针对赵先生，调解员明确告知，根据《民法典》相关规定，装修公司作为具备专业资质的服务提供方，负责装饰设计与材料采购，却未严格把控材料质量和施工环节，其行为存在过错。为维护双方和谐关系，妥善推进剩余工程履行及工程款结算，调解员劝说赵先生对贺先生予以适当补偿，承担相应经济赔偿责任。经过劝说，赵先生表示愿意重新考量赔偿数额。

与此同时，调解员也向贺先生释法明理：依据《民法典》，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

# 交房60天仍异味浓烈 业主索赔万元遭拒

屋内甲醛超标，装修公司仅愿赔3000元

预见到的因违约可能造成的损失。贺先生主张赔偿需在合理范围之内，且应提供维修部位清单、维修金额依据等相关凭证，不可凭空索要赔偿。若赔偿金额明显超出合理范围，即便调解不成进入诉讼程序，法院也需通过专业鉴定等法定程序确认实际损失，这不仅会延长纠纷处理周期，还会增加双方时间和经济成本，友好协商才是妥善解决纠纷的最佳途径。

贺先生对调解员的耐心调处表示感谢，同意作出让步。经过调解员反复劝说疏导，双方最终达成一致意见，签订了人民调解协议书。一周后，调解员回访确认双方已履行协议，纠纷得到圆满解决。贺先生与赵先生均向“三所联动”工作人员表达了衷心感谢。

### 【案例点评】

在居民住宅、商业房屋等各类装饰装修项目中，因工程质量不达标等问题损害公共利益或他人合法利益的事件屡见不鲜。针对本案纠纷，“三所联动”工作人员立足实际情况及时介入，主动搭建沟通桥梁，灵活运用面对面协商+背对背疏导相结合的调解技巧，基于法律的刚性和人情的温度，引导双方当事人换位思考。在充分考量双方合理诉求的基础上，通过“明之以法、晓之以理、动之以情”的沟通方式促使纠纷圆满化解。

调解期间，工作人员同步开展相关法律法规的宣传普及工作，明确告知双方在房屋装饰装修过程中必须严格依据相关法律法规的规定履行义务、行使权利，坚决杜绝因盲目施工、忽视质量等行为损害公共利益或他人利益。此次调解不仅实现了“案结事了”的纠纷处理目标，更达成了法治教育的良好效果，切实提升了当事人的法律意识与合规施工意识。

□ 记者 章炜

闲置多年的赠品吸尘器“罢工”，老人因无法找到匹配电池求助无门。近日，在上海市闵行区消费争议人民调解委员会介入协调下，生产企业为老人免费提供配套电池并承担运费，成功化解这起跨越地域的消费纠纷，既保障了老年消费者的合法权益，也彰显了企业的社会责任与法治调解的温度。

# 七旬老人遇维权难 赠品吸尘器「罢工」

生产企业找到配套电池免费配送

### 赠品失效维权遇阻

家住吉林长春的杨老先生近日遇上了烦心事，家中一台闲置多年的“速易SE6”型号吸尘器想拿出来用，但因电池无法充电而无法使用。这台吸尘器并非杨老先生直接购买，而是多年前在当地商场消费时获得的赠品。由于时间久远，杨老先生既找不到当初的销售门店，也无法提供任何消费凭证，仅能通过吸尘器外包装的贴标确认生产企业为上海一家电器公司。

无奈之下，杨老先生联系了该电器企业的客服，希望能购买配套电池，却遭到对方拒绝，客服提议其通过淘宝网络客服平台解决。多次沟通无果后，年事已高、沟通条件有限的杨老先生拨通了上海市民热线，希望通过投诉渠道获得帮助，哪怕自费购买电池也愿意。

### 法理调解兼顾情理

接到投诉后，调解员沈建荣第一时间展开核查，发现杨老先生与电器公司之间并无直接买卖合同关系，涉诉吸尘器属于消费附赠商品。依据中消协《消费者协会受理消费者投诉工作导则》第三章“工作分工与协作”第十一条、第一款：消费者投诉，一般由被诉经营者所在地区、县级消费者协会首先受理；第二款：对非辖区内经营者的投诉，一般应告知消费者直接向被诉经营者所在地区、县级消费者协会投

诉。若赠品出现质量、服务或安全问题，按照“谁销售，谁负责”“谁收款，谁负责”的原则，杨先生应向长春当地的商品销售方主张权利或寻求相应解决方案。

生产企业核查后反馈，“速易SE6”型号吸尘器为早年小批量投放产品，已停产多年，相关配件也早已停止供应。

在与生产企业沟通环节，调解员采取理性沟通、换位思考的方式，避免生硬措辞或对抗施压。以客观、详实地陈述老年消费者面临的具体困难，唤起企业的理解与共情，并援引《消费者权益保护法实施条例》中关于经营者义务的相关条款，指出即便是在附赠商品情形中，企业仍应承担与其产品相关的法定责任与社会义务。

与此同时，调解员也充分考虑到涉事产品已停产多年的客观现实，因此在建议企业提供协助时，注重合理性及可操作性，仅呼吁其在生产经营条件允许范围内予以必要支持，为企业回应留出灵活空间。

企业负责人在了解完整事实背景后，对杨老先生的处境深表理解，决定积极配合调解工作。随后，企业专门安排人员核查账目、清理库存，最终找到了与该型号吸尘器匹配的电池存货。在调解员的协调下，企业不仅免费为杨老先生提供了配套电池，还主动承担了快递运费。当收到电池时，杨老先生深感满意，这起跨越地域的消费纠纷得以圆满化解。

### 【案件点评】

本案反映出当前老年消费者权益保护实践中的典型困难与挑战。相较于一般消费者，老年群体在面对日益数字化的消费环境时往往处于更为不利的地位：他们对电子渠道操作不熟悉，留存购物凭证的意识相对不足，维权能力较为薄弱。在沟通方式上，老年消费者更习惯使用电话、面对面交流等传统途径，其核心诉求也多集中于产品能否正常使用、问题能否得到实际解决，而非寻求明确责任归属。

在本案调解过程中，调解员把握住老年消费者迫切希望解决产品使用问题的想法，未机械强调发票、凭证等形式要件，而是基于高度的同理心和灵活应变能力，充分体谅杨老先生年逾古稀，举证能力有限、表达渠道较窄的现实困难，主动通过电话进行耐心细致地说明和解释，并依据产品实物标识与企业信息等有限线索，协助核实情况、推动问题解决。此种基于协作和实效的调解策略，不仅降低了老年消费者的维权成本，也有助于提升企业的品牌形象，为进一步构建和谐、互信消费环境传递上海温度。