

老人“钱袋子”托付侄女引“心结”

虹口法院诉前调解成功化解纠纷

□法治报记者 胡蝶飞
法治报通讯员 朱永好

当你老了，头发白了，是否会为自己的养老问题发愁呢？找亲属协助养老，你的“钱袋子”安全和晚年生活质量有保证吗？

年近喜寿之年的陈老伯就遇上了养老的糟心事。近日，在虹口区人民法院诉调中心的调解下，顺利化解了一起代管钱款纠纷。

老人将“钱袋子”托付侄女

陈老伯今年76岁，早年丧偶，虽有一个儿子，却精神残疾，但无法承担赡养义务，反而需要陈老伯照顾。2015年，陈老伯感觉身体大不如从前，各种小毛病频发，希望受到他人周全的照顾，顺利安享晚年。

此时，陈老伯想到了侄女小丽平时对他们父子都很关心，经常来家里照料。于是，陈老伯就向侄女提出照顾其父子生活的事，并且表示其个人积蓄、养老金和拥有的一套房产总价值足够养老开销，剩余钱款可作为对侄女的赠与，侄女欣然接受，并承担起了照顾陈老伯的责任。

平时，陈小丽经常来老人家中看望，对陈老伯嘘寒问暖、关怀备至，洗衣做饭、打扫卫生、整理衣物等家务活也做得有条不紊，陈老伯看病需要陪护时，她都是随叫随到。侄女无微不至的照顾，让陈老伯感到很温暖和幸福。

卖房养老引发纠纷

陈老伯与侄女家相距较远，诸多不便。为了减轻侄女两地奔波的辛劳，2020年7月，陈老伯主动提出请侄女协助出售其现居住的唯一房屋，在侄女家附近租房或买房的想法，侄女对此也表示同意。同年8月，陈老伯房屋出售，获得售房款210万元。为了便于租房（买房），陈老伯便通过银行转账方式将全部售房款转到了小丽名下，由其代为保管。后陈小丽在其家附近为陈老伯租了房，并将父子安顿了进去。

照顾老人和残疾的儿子，不是一件容易事。而且陈小丽家里也有父母小孩需要照顾，长期兼顾两边照料老人与病人，难免有出现疏忽



资料图片

的地方，精神体力也不够用。为了让陈老伯父子能够得到妥善照顾，陈小丽在征得陈老伯同意后，将其安排住进养老院，并把陈老伯的儿子送进精神病院治疗和照顾。

但不久后，陈老伯感到养老院不像事先想象的那么理想，想到售房钱款都在侄女手上，他总觉得不放心。于是，他向侄女提出要回售房款，侄女当场也答应了返还，但是希望扣除她协助售房、租房和住养老院代为支付的部分，以及照顾陈老伯日常生活开支等相关费用共计8万元，陈老伯认为扣除的费用不应该这么多，双方协商未果。

陈老伯一纸诉状，将陈小丽告上法庭。

既解“法结”又解“心结”

2021年5月，该案诉至虹口法院。由虹口法院诉调对接中心法官指导、特邀人民调解员开展诉前调解。

经双方确认，陈老伯将售房款210万元转账给陈小丽的行为，系

双方形成保管售房款的真实意思表示，形成保管合同关系。案件争议焦点是双方对返还的钱款金额无法达成一致。

小丽认为，自己为了协助陈老伯出售该房屋和租房发生的中介费以及入住养老院生活费用，由其代为支付共计6万元并有发票佐证，最近一年照顾陈老伯的日常生活消费以及陪护看病及交通等支出的相关费用，支付方式有现金、刷卡、扫码等，无法笔笔计算，暂预估2万元，请求能够一并扣除。

陈老伯表示，有发票的中介费、养老院费用可以扣除，对于其他开支数额不予认可，况且平日里他也给过一些零花钱，送了侄女一些首饰，可以相互抵消。双方互不相让，调解陷入了僵局。

为平衡双方的利益，缓和双方当事人关系，办案法官、调解员向双方耐心细致解读了《民法典》《老年人权益保障法》有关规定，认真分析案情和争议焦点，考虑到需要扣除的日常生活开支部分无法计算，提出争议款项应扣除合理费用的建

议，促使了双方互让互谅，达成扣除7.5万元返还陈老伯202.5万元的协议。同时，调解员从维护亲情的角度，引导双方逐渐敞开心扉。在调解员劝说和沟通下，双方消除了误解、隔阂，握手言和。

陈老伯表示不要求侄女返还其赠与的钱款与首饰，陈小丽也表示以后多抽时间关心照顾陈老伯，遇到矛盾问题，双方要加强沟通，相互理解，共同维护好亲情关系。

本案成功调解，既止息了纷争，又消除了双方嫌隙，达到案结事了人和的目的，实现法律效果和社会效果相统一。

【法官说法】

关于老年人养老财产权益问题，依法受到法律保护，老年人要结合自身实际情况认真考虑，妥善处置。具备完全民事行为能力、生活可以自理的老年人，可自行保管个人财产，倘若一时冲动，将个人财产与他人保管，日后反悔极易引发纠纷。如老年人生活不能自理，或确需亲属或朋友代为保管财物的，可以与保管人签订相关协议，明确保管标的性质、价值、保管费用，排除或者约定保管钱款用于投资收益分配或损失承担等事项，以及产生纠纷解决方式等内容，保管资金较大时，可以指定保管监督人，加强对保管钱款收支情况的监督与审查，确保保管资金安全和合理使用，最大限度避免和减少此类纠纷发生。老年人也可以与继承人以外的组织或亲友签订遗赠扶养协议，并请有关单位或组织予以监督履行。

如果一旦发生了纠纷，考虑双方比较紧密的关系，最好优先选择诉前调解或诉讼调解这种柔性方式化解，不宜直接判决解决，尽可能减少赢了“官司”输掉“亲情”的情况发生，共同维护好家庭团结和社会和谐稳定。

错把意向金当成定金

闵行区消费争议人民调解委员释法说理化解纠纷

□法治报记者 金勇
法治报通讯员 张峥华

2021年2月28日，田某与上海某装饰有限公司沟通后，支付意向金1000元购买其公司的定制淋浴房服务。装饰公司上门测量尺寸时，田某才发现不适合安装淋浴房，于是申请退还意向金，该装饰公司拒绝退款，双方协商未果。田某投诉至上海市工商局12315申（投）诉中心，并申请闵行区消费争议人民调解委员会调解这起纠纷。

【调解过程】

事情发生后，调解员首先联系田某了解情况。田某称通过与装饰公司的沟通，由对方提供免费上门测量服务，如测量后不符合田某要求可以全额退款，因此田某支付了意向金，但并未签署任何合同证明，也无收据，仅提供支付记录。商家上门提供测量后，田某发现设计方案和自己的要求有出入，决定放弃由该装饰公司提供淋浴房改造的服务。但公司老板拒绝退还田某之前所支付的意向金，双方产生了分歧。

在听取消费者田某的诉求后，调解员与商家进行了电话沟通，大致上与田某阐述的经过一致，但在意向金这一说法上产生了争议。装饰公司老板表示双方签订过订购单，上面注明公司所收取的1000元是定金而非意向金，所以公司不同意退款。

调解员收到单据的电子文档后，发现该订购单存在一定问题，便与装饰公司老板做了进一步沟

通。调解员表示，该订购单上确实有田某的家庭住址和联系电话等相关信息，但在顾客签字处没有田某的亲笔签名。该订购单上用圆珠笔注明的该1000元费用是订金而非装饰公司老板所说的定金，一字之差，意义完全不同。装饰公司老板听取调解员的分析后承认了自身的失误，也愿意为自己的失误承担相应的后果，并说明不愿意退款原因。他表示公司确实提供了上门服务，产生了一定的车费和人工费，并认为田某是找到了更便宜的公司装修，所以不愿意继续履行他们之间的约定，希望调解员可以从中调解一下，公司同意退还田某一半的金额。

调解员听取装饰公司的方案后，当即表示可以去和田某进行沟通，希望可以达成和解。在与装饰公司沟通完后，调解员联系了田某，田某也承认了在测量当天，工人确实有拿过一张订购单给其过目，但自己没有签字，在调解员耐心地劝说后，田某表示认可装饰公司提供的测量服务，而且这件事情

前前后后已经拖沓了大约要一个月了，既然现在装饰公司作出了让步，自己也愿意作出让步，同意对方的方案来解决这个纠纷。调解员随后联系了装饰公司老板，他表示会通过支付宝把钱退还给田某，至此该起纠纷得到了解决。

【案例点评】

根据《中华人民共和国民法典》第四百七十一条订立合同的方式：当事人订立合同，可采取要约、承诺方式或者其他方式。合同订立，是缔约人为意思表示并达成合意的状态。在订立合同中，一方当事人提出要约，另一方当事人予以承诺，双方就交易目的及其实现达成合意，合同即告成。田某认为自己没有在订购单上签字，即合同无法成立，但在装饰公司上门测量时看见了订购单的存在，也支付了一定金额，即表示双方对于订购单的认可，一方提供了服务，一方支付了相应的钱款，双方就合同达成了初步的认可，所以在后续的调解过程中，田某作出了适当的让步。

该纠纷中，田某认为自己所交的1000元为意向金，意向金是可以退的，意向金的支付只是买方意愿的表示，在意向金没有转为定金之前，购买人可以随时拿回。另一方装饰公司则错误地将订金当作定金，混淆了两者概念。“定金”在法律上有比较严格的界定，给付定金的一方不履行约定的债务的，无权要求返还定金；收受定金的一方不履行约定的债务的，应当双倍返还定金。而订金就是订立合同的意思表示，对双方不具有法律上的约束力，是可以随时退的。本起纠纷中，装饰公司明显将订金错当成定金的概念来使用，在调解员的解释下，公司负责人愿意承担自己的失误，当作相应的惩罚，也促成了最后双方的和解。

在此案件的调解过程中，除了对双方当事人的矛盾进行调处，也要求调解员及时察觉到双方当事人认知上的不足，找准切入点，让双方认识到自己也是有责任的，这样在调解过程中就更有利于各方都愿意作出让步。