

小区改造水压低,业主两月没洗澡

普陀区物调委找准问题源头,解心结化纠纷

□法治报记者 陈友敏

业主拖欠物业费近6年,物业公司多次追讨未果,无奈之下向普陀区物业纠纷人民调解委员会提出调解申请。常年拖欠物业费的背后,究竟有何隐情?物调委直击问题源头,化解业主心结。

业主无法洗澡 物业态度冷漠

普陀区一小区房屋业主李某某拖欠某物业公司自2016年1月至2021年12月的物业管理费共计3405.60元。物业公司多次向李某某追讨欠费,但李某某都以各种理由推脱。双方协调多次未果后,物业公司于2022年6月初向普陀区物业纠纷人民调解委员会提出调解申请,要求李某某一次缴纳上述拖欠的物业费,同时缴纳滞纳金,并表示如调解不成,将向人民法院提起诉讼。

调解员考虑到当时新冠疫情形势仍比较严峻,决定通过电话方式进行调解。调解员通过电话与李某某取得联系,询问李某某拒绝缴纳物业费的原因。李某某情绪突然激动起来,向调解员表示,并非自己不愿按时缴纳物业费,主要原因是物业公司管理不佳,长期不作为,小区路面损坏也未及时进行修复,小区内的公共收益、维修基金明细从未在公告栏进行公布,具体钱款去向不明。此外,最令他生气的是,由于物业公司的不作为,他们老两口曾经有近两个月无法洗澡,自己的老伴因此事长期处于焦虑状态,因此要求物业公司赔偿精神损害费2000元。

调解员立即联系物业公司负责人核实情况,负责人王某向调解员解释,该小区是老旧小区,李某某一户住在某单元楼六楼,由于当时小区正在改造,很多三层以上的业主都出现水压过低的情况,导致无法洗澡,如需达到正常洗澡的水压,只能通过自行安装增压泵的方式解决。由于楼层原因,三到四楼只需安装小功率的增压泵即可,五到六楼则必须安装大功率增压泵。李某某为了省钱,仅安装了一个小功率的增压泵,所以才出现洗澡难的问题。物业公司一直尽心为小区



资料图片

业主提供服务,小区内卫生状况及道路维修等情况一直得到大部分业主的认可。至于李某某所说的账目未进行公布,主要原因是小区业委会现处于瘫痪状态,所以才未及时公布,但账目都有台账,可以随时至物业公司查看。至于李某某提出的精神损害赔偿,王某表示无法接受。

了解情况后,调解员再次拨通业主李某某的电话,告知相关情况,李某某表示,无法洗澡、水压小等并不是物业的问题,但自己当时向物业反映情况、寻求帮助的时候,物业接待人员态度恶劣,直接表示与物业无关,要求自己与自来水公司沟通解决。在这件事上,物业公司未尽到为民解忧、为民服务的义务,希望对方先给一个说法,否则拒绝支付物业费。

找准问题源头 妥善化解矛盾

调解员通过分析以上情况认为纠纷的源头在于李某某因小区改造无法洗澡,物业公司在与其交涉沟通中的态度冷漠产生了心结,要化

解该起纠纷,首先需解开此心结。随后调解员再次拨通某物业公司负责人王某的电话,调解员表示作为服务型企业,物业公司要做好服务业主的工作,及时为业主排忧解难,不断提升服务质量和水平,才能使得业主心甘情愿地缴纳物业服务费。在此事件中,虽然水压高低不是物业公司造成的,但协助业主解决问题是物业的本分。

此外,公共维修资金使用情况、业主共有部分的经营与收益情况等,根据《民法典》第九百四十三条规定,“物业服务人应当定期将服务的事项、负责人员、质量要求、收费项目、收费标准、履行情况以及维修资金使用情况和业主共有部分的经营与收益情况等,以合理方式向业主公开并向业主大会、业主委员会报告。”物业公司不应以业委会“瘫痪”为由而不予公布。因此,物业公司在服务管理过程中是存在瑕疵的,调解员希望物业公司通过电话向李某某赔礼道歉,同时取消滞纳金。王某听后,也意识到物业公司在日常管理服务中存在诸多问题,因此同意做出让步,表示愿意接受调解员的建议。

调解员再次联系了李某某,但李某某依然坚持索要赔偿。调解员则耐心地劝导,释法说理。根据《民法典》第九百四十四条规定,“业主应当按照约定向物业服务人支付物业费。物业服务人已经按照约定和有关规定提供服务的,业主不得以未接受或者无需接受相关物业服务为由拒绝支付物业费。”《物业管理条例》第七条规定:“按时交纳物业服务费用是业主在物业管理活动中应履行的义务。”可见,从法律层面而言,李某某不交物业费的行为属于违法行为。且根据《民法典》第九百四十四条第二款规定:“业主违反约定逾期不支付物业费的,物业服务人可以催告其在合理期限内支付;合理期限届满仍不支付的,物业服务人可以提起诉讼或者申请仲裁。”所以业主坚持不交物业费,物业公司通过诉讼途径是可以追回物业费的。因此,调解员希望李某某能按要求缴纳物业费,至于物业公司日常服务中存在缺陷,物业公司现已认识到自身存在的问题,同时也已电话道歉,答应免除因拖欠物业管理费产生的滞纳金以表诚意,希望李某某作为业主也可以体谅物业公司。听完调解员的一番释法说理,李某某认识到了自己的问题,表示愿意支付拖欠的物业费。

【案例点评】

本纠纷是一起老旧小区高层业主因水压问题无法用水引起物业纠纷,该纠纷能够调解成功,与调解员正确使用法律、合理使用调解技巧密切相关。调解员认真听取当事人陈述,准确抓住双方矛盾的焦点,通过耐心释法引导,依据法律切实为当事人着想,唤起当事人彻底解决纠纷的向往,消除了各方之间的情绪对立,真正做到了案结、事了、人和,既维护了当事人的合法权益,更实现了今后的和睦相处,维护了社会和谐稳定。

驾车撞人后逃逸,该赔多少?

崇明区联合人民调解委员会耐心释法说理化解纠纷

□法治报记者 金勇

张某驾驶小型轿车由西向东行驶至崇明区某十字路口,适遇行人季某由西向东至该路口,双方发生碰撞,季某倒地受伤。事故发生后,张某驾车逃逸。经交警调查确认:由于张某驾车逃逸,没有及时救助伤者,承担此次事故的全部责任。

双方因赔偿未能达成一致引发纠纷,崇明区联合人民调解委员会耐心向双方释法说理,准确把握调解契机,从而化解了这起赔偿纠纷。

【调解过程】

调解中,季某及其家属情绪颇为激动,声称事后对季某的伤情不曾过问,现要求张某赔偿10万元。双方在前期协商过程中矛盾颇深,争议巨大,故而协商未成。

调解员立即予以劝解,对季某所受伤痛表示同情,并对张某进行普法教育。调解员指出,《道路交通安全法》第九十九条规定:有下列行为之一的,由公安机关交通管理部门处二百元以上二千元以下罚款:……(三)造成交通事故后逃逸,尚不构成犯罪的……有第一项、第三项、第五项至第八项情形之一的,可以并处十五日以下拘留。《刑法》第一百三十三条规定:违反交通运输管理法规,因而发生重大事故,致人重伤、死亡或者使公私财产遭受重大损失的,处三年以下有期徒刑或者拘役;交通运输肇事后逃逸或者有其他特别恶劣情节的,处三年以上七年以下有期徒刑;因逃逸致人死亡的,处七年以上

有期徒刑。

调解员告诉张某,关于交通肇事逃逸,轻者需要接受行政处罚,重者甚至会构成交通肇事罪。通过调解员的释法,张某认识到了肇事逃逸的严重过错。同时,调解员也引导季某需依法维护自身权益,不可做出过激行为。

调解员按照道路交通事故损害赔偿有关法律法规及上海市人身损害赔偿标准,计算出大概的赔偿金额,准备以此为基础,与双方当事人进行沟通协商。

调解员电话联系张某,详细讲解赔偿金额的具体计算方式,供张某参考。张某对调解员提出的建议表示接受,但又担心季某及其家属会因其诉求相差较大而拒绝。调解员表示,只要张某积极配合,会尽力劝说季某。

调解员联系了季某,向其询问伤势近况并予以劝慰,随后告知季某,《民法典》第一千一百七十九条规定:侵害他人造成人身损害的,应当赔偿医疗费、护理费、交

通费、营养费、住院伙食补助费等为治疗和康复支出的合理费用,以及因误工减少的收入。

在本次事故中,张某由于交通事故后逃逸,所以需要承担事故的全部责任。但根据本年度上海市人身损害赔偿标准计算,季某提出的10万元赔偿要求于法无据,若一再坚持原有意见,张某必然不能接受,纠纷始终无法解决。

经过调解员劝说疏导,季某态度有所缓和,并向调解员进一步咨询赔偿金额的计算方式及可能获得的赔偿金额。当得知按规定能获得的赔偿与期望的赔偿诉求相差较大时,表示希望张某在法定赔偿金额基础上适度增加赔偿金额。

调解员转而再做张某的思想工作,让张某换位思考,劝解他对逃逸行为树立正确的认识。调解员指出,想要得到对方的谅解,必须拿出诚意。因此建议张某适当提高赔偿金额,彰显自己解决问题的诚意。经过调解员一番疏导劝解,张某答应适当提高赔偿金额。

随后,调解员顺势引导季某与张某协商,帮助双方当事人不断缩小在赔偿金额上的差距,促使双方当事人达成一致意见。

【案例点评】

在这起道路交通事故争议中,从民事赔偿的角度出发,交通肇事逃逸增加了该案调解的工作难度。一方面受害方家属认为肇事司机在发生事故后没有尽到相应的责任,因此在调解前期情绪难免激动,提出较高的赔偿金额;另一方面,对于肇事方家属而言,本次事故因肇事司机在事故发生后离开了现场,存在肇事逃逸的情节,因此在民事赔偿方面,保险公司不再承担相应赔偿,这使得肇事方在赔偿金额上压力较大。

调解员在调解过程中,必须合法、合情、合理地向双方阐明立场,准确把握调解契机,更要站在双方的当事人的立场上,分析存在的困难,劝导当事人,从而调解成功。