

意外大火多家受灾，责任谁负？

普陀区长风新村街道调委会耐心调解化解纠纷

□法治报记者 金勇

【案情】

一场大火多方受损

2016年12月6日晚上8点30分左右，长风新村街道辖区内某小区X号602室（租客）意外发生火灾，滚滚浓烟从602室翻卷而出，熊熊烈火顿时吞噬了漆黑的夜空，多户居民窗户玻璃爆碎声、呼喊声打破了小区原有的宁静，现场一片混乱，大火瞬间将该户居民家中所有物件毁之一炬。由于火势过大，殃及多户邻里不同程度受损，在救火过程中，102室居民家中受水冲击，进水严重。601室居民家中内部受损严重。普陀区长风新村街道调委会调解员闻讯后当即到达现场安抚受损居民的情绪，随即前往医院探望受灾住院的居民，极力安抚疏导他们的心理阴影。该火灾经《普陀区公安消防支队火灾事故认定书》认定起火原因为：无法排除电气故障引燃周边可燃物扩大成灾的可能。作为社区的“老娘舅”，希望通过努力，使受损居民尽快得到应有的赔偿促使加快恢复正常的生活和工作，将火灾带来的影响降到最低。

【调解过程】

几十次调解终圆满

此次赔偿纠纷是由一起意外火灾引起的，因事发突然，居民都措手不及，调解员第一时间先到医院探视入院居民，耐心疏导他们的心理阴影并积极安抚受损居民的激动



资料图片

情绪。然后挨户查看火灾现场，了解居民受损情况。初始602室认为自己是最大受害方，所有受灾居民的损失应由其房客承担赔偿责任。调解员首先对602室产权人做了承担责任的解说不与疏导，让602室先予赔偿周边邻居后再与房客洽谈赔偿事宜。依据受损情况及诉求，采用了先易后难的调解策略，集中对102室、601室、602室进行调解，向他们说明：“此次火灾三方都是受害者，希望他们能互相体谅。”特别是102室在此次火灾中，相对受损较小，此次火灾602室损失惨重，希望能够理解各自的难处，通过耐心疏导、劝说，102室与602室首先达成赔偿共识，并在签署人民调解协议书的同时，602室当即支付了赔偿款。

接下来调解员集中精力做601室和602室的思想工作。由于601室就自家的损失在赔偿金额问题上与602室存在很大差异，于是调解员将601室请到一边了解他的诉求。601室迫不及待地说：“自己家原来好好的，房屋出租每月有几千元的收入，现在这火一烧，自家卧室、卫生间窗户玻璃爆碎、墙面被熏黑，卫生间吊顶也脱落了，内外两扇防盗门都已受损，根本没办法居住，可谓损失惨重。凡是损坏的地方我要他们全部换新的，还要赔偿我这几个月的租金。”

调解员此后单独对601室做了大量的思想工作：“此次火灾包括602室在内，大家都是受损方。602室可谓是毁之一炬，片甲不留。希望在此次赔偿事宜上大家能

互相谅解，再说就法律规定而言，房屋受损部位及受损物件以修复为主，不能修复的可以予以更新。当然我们也会做602室的思想工作，该赔偿的理应赔给你们，但大家都要在合情、合理、合法的范畴内操作。”通过数小时的劝导，601室表示接受调解员的说法，但提出其房屋是出租的，因火灾导致房屋空租期的损失也要赔偿，601室的赔偿诉求共计为数万元。

调解员对602室单独进行了劝导：“此次火灾无论是你和房客谁的责任，周边受损居民就法律法规而言，肯定是找房屋产权人承担赔偿责任的，你对周边受损居民先行赔偿后，可以再与房客洽谈责任承担及赔偿问题，万一你和房客协商不通，我们也愿意受理调解，但目前你要抓紧对601室房屋受损部位及物件予以修复和更新，缩短601室房屋空租期的时间，拿出积极赔偿的态度，取得601室的谅解，争取在最短的时间内，将火灾赔偿事宜解决。如果一直拖着不解决，那就属于人为扩大损失了，最后对你是不利的。”通过几个小时的沟通、疏导、劝解，602室终于同意对601室房屋、物件受损给予能修则修，不能修就换新的，但表示房屋空租期损失还是无力承担。

调解员再次将601、602室召集到一起，从远亲不如近邻的角度出发，耐心细致做双方工作。通过一次又一次的反复做工作，也许是调解员的真诚和诚心感动了他们，在数十次的协调下，双方终于达成共识并签署人民调解协议书。

水管爆裂淹车库 受损财物该不该赔

金山区信访矛盾纠纷调委会“访调对接”化解矛盾

□法治报记者 王川
法治报通讯员 姚莉

【案例还原】

水管爆裂车库被淹

2018年年底的某天凌晨，陈某某私人车库的地下自来水管发生爆裂，引起车库严重进水，导致陈某某放置于车库里的私人物品大部分被毁，居民楼也相继断水。陈某某反映至当地的自来水公司，自来水公司组织了维修力量挖开车库地面寻找漏水点，于当天中午前完成抢修通水，但维修后仍有爆裂的隐患且未赔偿陈某某的物品损失，陈某某要求自来水公司能将水管移位、车库地面修复并赔偿物品损失3000元。自来水公司认为诉求不合理，与陈某某协商不成。

陈某某经物业、12345市民服务热线等多部门寻求无果后，向金山区信访办反映。区信访办认为陈某某的诉求符合人民调解的范围，经陈某某同意，移交至区信访矛盾纠纷人民调解委员会进行调解。

金山区信访矛盾纠纷人民调解委员会对该纠纷受理后，调解员朱兵认真查阅陈某某递交的证据材料及相关的照片，再实地查看，与双方进行了联系后确定调解方案。

【调解经过】

实地查看，了解各方意见

据了解，陈某某于2007年3月20日购买了此车库，自来水管接

口处位于车库门口，房屋地势越往里越低，所以导致水管爆裂后里面大量积水。调解员带着疑问询问了自来水公司，根据《上海市供水管理条例》第四章供水设施保护中相关规定，供水设施的上下或者两侧应当划定安全保护范围，禁止建造建筑物或者构筑物、开挖沟渠或打桩等行为。

那为什么这里的自来水管会通过车库？对此，自来水公司称后期因小区建设需要，相关部门及小区物业要求在该地面车位上新建车库。公司与相关部门及物业方说明该处已建自来水管，告知根据规定车库不应该建造在水管上面，如以后管道爆裂引起室内漏水，公司不承担任何责任。

经了解，自来水管网于2005年12月就已竣工，且在工程竣工前按照国家或地方建设行政主管部门的规定，进行竣工验收并移交物业。后来在超过质量保质期后相关的维护保养应由物业方承担，但是因为小区物业抢修力量有限，所以从2007年12月至今公司还是一直承担着小区的管网维修和养护工作。

这次抢修中，自来水公司已经支出设备费、人工费等近3万元。调解员认为，事情已经发生，自来水公司已经进行了抢修，但陈某某的损失也是客观存在的，因此询问公司是否能够做出适当的补偿。自来水公司当即表示，已向总公司

汇报过此事，肯定不会补偿。调解陷入了僵局。

法理结合

抓住关键点促调解

双方当事人坚持自己的观点，一点也不肯让步。调解员随即问陈某某，当初购买车库的时候，是否有产权证或者购买协议，陈某某表示没有产权证，只有当时和开发商签订的购买协议书。

调解员认真阅读购买协议书后发现陈某某擅自改变了使用性质，便对陈某某解释，在协议第三条，乙方在使用过程中，只能作为车库使用，严禁改变用途及破坏房屋结构……如有任何违反规定引起的后果责任由乙方负责。

陈某某表示购买车库后他就有支配使用权了，且小区里都是将车库作为储藏室使用的。调解员向陈某某解释：你私自改变了房屋用途，已经违反了购买协议约定，所以财产的损失应由你自己承担；至于车库地面的修复，和自来水公司商量后，他们愿意修复，对你来说也减少了损失。

调解员又单独找到自来水公司沟通：毕竟陈某某的损失也挺大的，现在愿意放弃经济赔偿，希望公司将挖开的水库地面恢复原状，帮助居民解决困难，树立公司为民服务的形象。通过调解员耐心引导，公司表示可以帮助陈某某将车库地面恢

复原状，并承诺尽快施工完毕。至此，一场纠纷得到顺利调解。

【调解心得】

“访调对接”化解矛盾

这是一起典型的财产损害赔偿纠纷，当事人多处寻求帮助未果，才前往信访部门。信访部门甄别案件后，认为该案件属于民事纠纷，适合调解范围，在征询陈某某愿意调解后，移交信访矛盾纠纷调解委员会受理该案件。

调解员在受理纠纷后，及时赶赴纠纷现场调解，排摸情况。在本纠纷中，自来水公司在发现水管上面建造车库时，已经告知不应建造在水管上面，但有关部门没有听取意见，这是纠纷的隐患。

陈某某购买车库后违反购买协议，私自改变车库用途，以致自来水管爆裂后车库内的物件受损。自来水公司得到车库被淹的消息后立即赶往现场抢救，及时控制了损失。因此，纠纷的主要责任方在陈某某。调解员抓住了矛盾的主要方面，做通了陈某某的思想工作，使纠纷有了一个很大的突破口。

调解员又引导自来水公司为照顾陈某某，将陈某某车库地面恢复原状，减少了陈某某的损失，缓解了双方之间的矛盾。调解员通过“访调对接”方式从法理、情理上促成矛盾化解，及时、有效地将矛盾解决在基层，化解在萌芽。