

机票结算引纠纷 各退一步化矛盾

人桥法律服务调解中心调委会办法析理止纷争

“ □法治报记者 季张颖

签订机票订购协议，却因小长假期间的一单票价结算问题引发纠纷。法院在受理此案后，先期委托上海人桥法律服务调解中心人民调解委员会主持调解。调解员根据双方当事人提供的证据和纠纷特点，从法律规定谈到商业合作，动之以情晓之以理地加以劝解，最终促成了这起案件的成功调解。

【案情】

机票票价结算引发纠纷

2017 年 2 月，某航空公司与一家食品贸易公司签订《机票订购协议》。协议约定：航空公司向食品贸易公司提供机票订购以及相关服务，食品贸易公司应当按月结算机票订购款。签订协议后，食品贸易公司相关人员使用航空公司订购的机票均出行成功，但就在当年 7 月，双方就五一期间的一单机票票价结算发生纠纷，食品贸易公司认为航空公司票价虚高，存在欺诈，拒付该单 30878 元订票费用。

航空公司多次催讨不得，诉至法院要求食品贸易公司支付机票订购款、逾期支付机票订购款产生的逾期滞纳金、违约金和航空公司为实现上述请求权而发生的所有必要费用。徐汇区人民法院后委托上海人桥法律服务调解中心人民调解委员会主持调解。

【调解】

耐心沟通了解争议焦点

接到此案后，调解员通过前期的了解案件、查阅证据、与当事人沟通等方式，先期了解了事情全过程。但在调解开始时，食品贸易公司开口就称拒绝调解，称是航空公司欺诈，不愿支付一分钱。

调解员先耐心和双方核对案情，展开普法教育，然后就案情分析了双方的权利义务：本案中，争议的这单机票发生在五一期间，食品贸易公司紧急订票，五一期间票价较平时高属于正常，且之前双方已经确认了机票价格，告知这时订票价格的确较高，食品贸易公司已经认可该价格航空公司才出票的，之后订票出票均已完结，食品贸易公司工作人员也成功出行，双方的合同中原告的订票服务已经完成，食品贸易公司拒不履行合同约定付款义务是违法行为。



刘欣楠 制图

食品贸易公司在调解员教育后同意调解，但对于应支付的具体数额双方再次产生分歧。

各自退让促成双方和解

食品贸易公司认为 3 万元是高昂价款，里面有航空公司的服务费，只同意按照通常时间的价格支付 1.5 万元。航空公司则表示，即使按平时价格这单费用也应该为 2.37 万元，且五一期间，价格本身高昂，抢票成本大，这一单原本利润就不高，因此不予同意。

基于此，调解员向航空公司宣讲了法律。根据法律规定，服务费用应按照双方约定的费用支付，现双方合同没有进行服务具体费用的约定，应参照行业行规常规约定办理。按照行规服务费 2-3 千元利润是较高了，且现在食品贸易公司已经终止履行双方合同，双方合作终结，这时航空公司如果让步，将矛盾解决，对双方都有好处的。

调解员从法律规定谈到商业合

作的规则，动之以情晓之以理地加以劝解。经过调解，航空公司最终作出让步，提出如果对方能在当年年底之前支付 1.5 万元，在收到钱后就向法院撤诉，如果对方没有按时支付，则继续诉讼，请法院判决，判决要全部票价款加滞纳金违约金诉讼费等。在调解员主持下，双方签订了协议，后食品贸易公司如期履约。

【点评】

调解工作维护社会诚信

双方订立了订票服务协议，就应该按照协议履行。食品贸易公司紧急订票，五一期间票价较清闲时间高，该公司已经认可，之后该机票订票出票均已完结，该公司工作人员也成功出行，之后该公司觉得价格虚高，拒不付款违反了基本的合同法原则的。

根据合同法的规定，双方的服务内容、服务价格需要双方约定，在市场经济活动中，市场主体在行为时不欺不诈，尊重他人利益，保

证合同关系的各方当事人都能得到自己的利益，并不得损害社会和第三人的利益，才能更好地促进市场经济健康发展。

而本案中，航空公司的订票价格里包含了服务费用，但该费用的具体数额并未在合同履行过程中和食品贸易公司进行确认，在食品贸易公司拒不付款时，航空公司处于天然的不利地位，故在调解员的劝说下，航空公司也作出让步。

本案经过调解，双方达成协议，并按约定履行了协议。双方都从中得到了教育。航空公司今后会更重视合同约定，清晰明示服务费用，食品贸易公司也表示要吸取教训，按照约定履行合同义务。

本案彰显了调解工作在维护社会诚信的重要作用。本次案例调解过程符合《民事诉讼法》、《人民调解法》等相关法律规定。调解员根据双方当事人提供的证据和纠纷特点，具有扎实的辦法析理、定纷止争的调解能力。双方顺利完成调解，调解实现了法律效果、社会效果的统一。

丈夫酒后家暴 离婚赔偿各说各话

闵行区联合人民调解委员会把控节奏打破调解僵局

“ □法治报记者 金勇
法治报通讯员 张峥华

丈夫爱喝酒，酒后脾气暴躁，还出现过家暴行为。王女士忍无可忍要求离婚，但双方却在财产分割上出现了争议，在房产归属与赔偿以及老人赠予的钱款等方面，迟迟未能达成一致。王女士前往闵行区联合人民调解委员会寻求调解帮助。

调解员了解双方的陈述和要求后，把握节奏打破僵局，最终双方达成一致，财产分割清楚后，办理了离婚手续。

【案情简介】

王女士与丈夫是再婚家庭，两人已结婚 8 年，现双方感情不和，多次发生矛盾。最让王女士不能忍受的是丈夫酒后脾气变得非常暴躁，甚至还有家暴行为。婚姻已经无法维系，王女士希望能与丈夫协议离婚，但双方在财产分割方面却有一些争议，无法达成一致，因此前往闵行区联合人民调解委员会寻求帮助。调解员在了解了王女士的基本情况，联系到了王女士的丈夫吴先生，吴先生表示愿意前来参与协商调解。

【调解过程】

王女士和吴先生各自来到调解中心，调解员让双方分坐于调解桌两边，开始进入调解程序。双方签了当事人权利义务告知书，也明确了解在这个调解过程中自己的权利

义务。在两人签完权利义务告知书后，调解员首先让当事人双方分别阐述自己的观点和主张。王女士称，自己与丈夫是再婚家庭，已经结婚 8 年，近几年丈夫变得喜欢喝酒，因此引发了多次争吵，双方父母也进行了多次的劝解。最近，王女士又发现丈夫有出轨的迹象，但吴先生却辩称只是普通朋友聊天。事情并没有结束，此后吴先生几次醉酒后造谣诬陷王女士出轨，并有家暴的行为，王女士忍无可忍报了警。如今吴先生提出分手，王女士表示同意。

吴先生告诉调解员，喝酒是自己的爱好，结婚 8 年他只对妻子进行了这一次家暴。现在他同意离婚，但是因为现两人居住的房产属王女士所有，离婚后需要在外租房，因此要求王女士一次性补偿 4 万元用于租房，并要求归还 8 年前结婚时其父母给予王女士的 8 万元。

调解员在听了当事人双方的陈

述和要求后，分析指出，现双方对离婚一事均无争议，只在补偿方面有两点争议：一是两人婚后一直居住在妻子王女士的婚前房产内，离婚后吴先生需要租房，王女士是否要对吴先生进行补偿的问题；二是吴先生在与王女士结婚时，男方父母赠与的 8 万元钱款的归还问题。双方对这两点争议存在一定歧义，使得调解一度陷入僵局。调解员把控调解节奏，打破了僵局。调解员告知二人，既然两人对离婚一事没有任何异议，那么对于过往琐事就没有任何纠缠不清的必要，应该冷静下来就这两点争议进行协商调解。

双方听了调解员一席话后，逐渐冷静下来。经过一番思考后，王女士表示，同意一次性补偿吴先生 4 万元，也同意全数归还结婚时男方父母给予的 8 万元钱款，但提出要一次性了结，双方日后无任何瓜葛。听了王女士的表态后，吴先生随即表示王女士只要满足这两点

的要求，他就不再主张其他的东

西，双方就此一次性了结。

【案例点评】

婚姻法第十八条规定为夫妻一方所有的财产，不因婚姻关系的延续而转化为夫妻共同财产。但当事人另有约定的除外。本次纠纷中的房产是王女士的婚前财产，且双方在婚前和婚后都没有对此房产进行过任何的约定，所以这个房产是没有任何争议的，属王女士的婚前个人财产，与吴先生无关。

此次能够顺利地协商调解好该起婚姻家庭纠纷，首先，调解员在调解过程中站在了中立的位置，认真仔细听取了双方当事人的陈述，抓住了纠纷的关键点；其次，调解员合理运用法律法规，结合双方的事情情况，合情、合理、合法的组织开展当事人进行调解处理，并签订调解协议书，圆满解决了该起纠纷，使得双方都能够皆大欢喜。