

“订”“定”分不清引发租房矛盾

金山区联合人民调解委员会厘清法律,推动案结事了获点赞

“ □法治报记者 王川
法治报通讯员 蒋懿

现今租房时,人们习惯通过网站寻找合适的房源,外地来沪的王某就在上海某公寓管理公司的租房网站上看中了一套房屋,并签订电子订单,支付了500元的定金。然而实地看房后,王某却不满意签下的房子,也看中该网站上的其他房源,要求公寓管理公司解除订单并返还定金。结果双方一时谈不拢,闹到了金山区消保委,后又在消保委的介绍下到金山区联合人民调解委员会接受调解。近日,在调解员的帮助下,王某终于厘清了法律关系。同时调解员考虑到王某是外地来沪人员,因此在调解时,尤为重视案结事了,最终获得调解双方的点赞。

”

【调解经过】
双方各执一词各自有“理”

“联调委”受理了该纠纷后,选派了两名调解员对该案件进行调解。调解员在认真查阅了王某和某公寓公司提供的各种材料后,联系了双方当事人进一步了解纠纷的具体情况。在全面掌握了纠纷情况后,调解员邀请双方当事人到“联调委”进行调解。

调解一开始,王某就指控公寓管理公司网站上的房源信息与实际情况不符,他当初之所以没有实地考察就签约,是听信了该公司客服所说的该房源比较抢手,并许诺可以在三天内任意调换房源。结果他没能找到满意的房屋,该公寓公司又不肯退还定金,明显是欺诈行为。公寓公司承认网站上的照片是一年前拍摄的,房屋里面的家具设施已经没有当初那么新,但是公司业务员在这三天里为王某推荐了多套房屋,是王某自己不愿意租住,因此不存在欺诈行为。

王某向调解员表示,公寓公司客服推荐的房屋总是有房型、交通等因素不适合自己租住,所以他决定不再租住该公寓公司的房屋,并希望公寓可以退还他当初所交的定金。公寓公司代表立即表示退还定金绝无可能。

厘清法律关系,以法促调

眼看双方情绪激动就要起冲突,两位调解员分头安抚了双方当



资料图片

事人,并拿出公寓公司与王某签订的租房订单向王某指出:王某与公寓公司签订的租房订单是双方真实意思表示,订单中约定的双方权利义务没有显失公平,所以该订单是真实有效的,效力等同于合同。

在订单中,双方约定的是“定金”,而不是“订金”。根据《合同法》规定,当事人可以依照《中华人民共和国担保法》约定一方对方给付定金作为债权的担保。债务人履行债务后,定金应当抵作价款或者收回。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。

定金是通过书面约定由一方对方给付一定数额的货币作为合同担保,其目的在于确保双方订立合同或促使合同义务人履行义务,保障权利人的权利能够得以实现。定

金一般来说是不可退的,只有遇到对方资质不全、违约、签订的合同不规范等情况下,才能退还。王某和公寓公司的情况并不符合以上的几种,所以公寓公司的确有权拒绝退还王某定金。听了调解员的解释,王某表示既然法律对定金已经有了明确的规定,那就不再强求公寓公司退还定金。

各方利益最大,案结事了

虽然王某不再强求退还定金,但他的租房意愿还没解决,调解员表示,既然双方带着诚意来到了调委会,说明大家都想要把这件事情圆满解决。人民调解追求的是各方利益的最大化和案结事了。王某初来乍到,对上海地区的住房情况不太了解,三天内让他确定房源的确有困难。现在王某也不再强求退还

定金,调解员建议公寓公司多给王某几天时间来选择租住的房屋。

公寓公司对调解员的建议表示认可,同意再给王某三天时间在公司的房源中再次选择。王某对此表示接受。

最终,王某与公寓公司签订了人民调解协议书,约定:王某放弃追讨定金,同时自愿撤销对公寓公司的投诉;公寓公司派专职客服在三天内帮助王某选择合适的房源。双方均对调解结果表示满意,向两位人民调解员表示了感谢。

【调解心得】
厘清关系让当事人信服

这是一起典型的“订”“定”不分明引起的纠纷。订金在实践中一般被视为预付款,是当事人的一种支付手段,不具有明显的担保性质。如果出现违约,不会发生被没收或双倍返还的法律后果。而定金则是在合同订立或在履行之前支付一定数额的金钱或替代物作为担保的担保方式,具有一定的法律效应。给付定金一方如果不履行义务,无权要求另一方退还定金;接受定金的一方如果不履行义务,需向另一方双倍返还定金。

本起案例中,调解员在了解案情后,首先抓住了矛盾纠纷的关键点,并在调解时将相关的法律条文向当事人阐释,让当事人信服;其次,调解员站在公平公正的立场上处理纠纷,平衡各方利益,使各方利益均达到最大化,让当事人满意并接受调解结果。

互不体谅“狗咬人”致邻里反目成仇

闵行区古美路街道人民调解委员会化解心结,成功调解宠物狗伤人纠纷

“ □法治报记者 金勇
法治报通讯员 张峥华

朱女士与王女士原本是关系挺好的邻居。某天,朱女士在串门的时候被王女士的狗咬了,担心自己可能会得狂犬病,即使立即注射了疫苗,朱女士依然心结难解。双方此后没有有效沟通,反而引发了进一步的争吵。于是,本来可以和平处理的“狗咬人”事件,成了邻里矛盾的症结。

闵行区古美路街道人民调解委员会介入后,调解员分别约谈两位当事人,找到心结,化解戾气,双方也反省了自己的问题,最终达成调解协议,友善解决了这一宠物狗伤人纠纷。

”

【案情简介】

朱女士到邻居家玩,被前来串门的王女士饲养的宠物狗咬了。被咬后,王女士马上带朱女士前往医院治疗并注射了预防狂犬疫苗。可是,朱女士事后了解到狂犬病的潜伏期长达20年,非常担心自己会得狂犬病,整天睡不好,并要求王女士必须保证她不得狂犬病。王女士认为自己的宠物狗打过狂犬疫苗,也有狗证,而且那天是因为朱女士推门声音过大吓到了狗,才发生了咬人事件。另外,由于朱女士在小区内到处传播这件事情,对自己造成了不良影响,如今又提出这样的要求,实在无法让人接受。于是,王女士要求朱女士停止在小区和微信朋友圈里散播类似言论。而朱女士觉得自己是受害方,王女士不给保证就算了,连发牢骚都不让,气就更不打一处来。

双方因此言语不和,发生了争吵。事后,朱女士心中仍不平,于是又跑去王女士家发泄情绪,甚至还动手砸坏了王女士家里的鞋架和玻璃,导致王女士因气急心脏不舒服。双方矛盾随即升级,王女士拒绝赔偿朱女士任何费用,甚至要求朱女士对导致她心脏不舒服的行为负责。

【调解过程】

调解员初步了解情况后分析认

为,这是一起责任明确的宠物狗伤人案件。双方原来是关系良好的邻居,事发后也曾积极处理解决问题,可是由于情绪激动导致事件的发展越来越不可控,引发了后续更多的矛盾,原来的邻里情也荡然无存。在这个调解案件中,如果调解员只是按照法律的规定让宠物饲养人赔偿,被伤害方即使可以拿到钱,但是心中的疑虑无法消除,可能还会引发后续纠纷。所以,在这个案例中更为重要的是要解开双方的心结,让邻居间恢复原先的友善。

调解员首先约谈朱女士,耐心听她诉说,让她把心中的焦虑都发泄出来。然后查看了王女士的伤口,的确触目惊心,也能理解她对狂犬病的担忧。在理解的基础上,调解员告诉朱女士,她想要的权威部门鉴定,在上海没有任何一家医院可以出具这个证明,保证20年内不患狂犬病。北京有一家机构可以鉴定,但是也不能保证20年,这样的要求的确是有点为难王女士。调解员咨询过相关的医生,医生解释狂犬病的潜伏期虽然有20年,但是打好预防针基本是没有后患了。最重要的是看咬人的狗,如果它在半年内没有因狂犬病发死亡,那么得狂犬病的可能性就微乎其微。同时,调解员也指出朱女士上门砸东西非常不妥,可能会承担相应的责任。调解员从法情理三方面,让朱女士打开了心扉,缓解了情绪。朱女士告诉调解

员,其实双方关系一直不错,但自从被狗咬了,在公交车上碰到王女士,对方头都不抬、话也不和她说,自己腿脚不便,下车的时候也不扶一下她,与没被狗咬之前判若两人,巨大的落差导致心里非常不舒服,这才发生了后来的事情。原来,朱女士的心结是觉得自己被狗伤了之后,没有得到足够的关心照顾,一下子钻了牛角尖。心结找到了,解铃还须系铃人,王女士才是化解心结的关键所在。

随后,调解员约谈了王女士和她女儿。王女士表示自从事情发生后,自己也很不开心,毕竟和朱女士原来关系还不错,对方被咬后自己也一直积极处理,但是没想到朱女士的情绪会这么激动,又吵又闹,不仅到家里砸东西,还在小区里面散播一些言语,气得自己心脏十分不舒服,因此提出了让朱女士承担责任的要求。调解员适时从法律的角度纠正王女士,朱女士的行为和狗伤人的行为是两件事情,不能混为一谈。饲养的动物造成他人损害的,动物饲养人或管理人应承担侵权责任。随后调解员将朱女士的心结告诉王女士,王女士没想到是这样,自己最近身体也不好,另一方面是因为对方在小区内散播了一些不利于自己的言论,再去扶她,害怕别人以为自己真做了什么亏心事。

调解员听了王女士的倾诉后,认为双方都想解决这起纠纷,但是

因一些过激行为彼此拉不下面子,导致事件就此僵持不下。于是,调解员及时调整思路,决定从小辈这里找突破口。通过和王女士的女儿单独交流,把朱女士的心结告知她。在一番情理结合的分析后,王女士的女儿表示,大家本是比较好的邻居,这样下去对谁都不利,愿意退让促成调解。

调解员看到时机成熟,便约同双方坐下来调解。调解开始后,调解员并没有急于去调解赔偿金额,而是让双方当事人先诉说彼此的心结。于是,朱女士把自己的想法,自己的委屈都说了出来。而王女士的女儿把宠物狗的狗证、打疫苗的凭证等都拿来给朱女士看,还诚心诚意向朱某道歉。朱女士也不再像之前那样咄咄逼人,双方最终达成了调解协议。

【案例点评】

我国的《民法通则》和《侵权责任法》对动物伤人案件有明确的规定,但这不是本案的焦点。本案的焦点是宠物伤人后,被伤的人尽管已经采取了相应的医疗措施,但仍极度焦虑,引发了原本关系较好的邻里之间的矛盾。难能可贵的是,调解员从法理、情理多角度切入,消除了受伤人员的疑虑、焦虑,打开了双方的心结,使得原本已经剑拔弩张的邻里关系又恢复到了原先的温馨和谐。