

楼上改管道 楼下遭水淹

普陀区长征镇调解员以“理”入手,促邻里和谐

“ □法治报记者 王川

近年来,随着房屋装修的增多,由此引发的乡邻矛盾纠纷也时有发生。虽然事情一般都不大,却影响着小区的和谐与稳定。去年,普陀区长征镇就遇到一起这样的相邻纠纷。所幸在调解员的耐心细致调解下,才恢复了两家邻居间剑拔弩张的关系。

”

【案情】

楼上装修改管道,
楼下被淹

市民刘某某与毛某某是长征镇某小区上下楼的邻居,2018年初正值该小区惠民工程综合改造,其中有一项工程是将厨房内的排污管通过室外排污方式,将每家的排污管直接接入楼外总管,此工程能避免污水倒灌。

由于该小区是老式小区,而且单双号楼层的排污管是相通的,因施工的原因,事发纠纷楼的门牌双号排污管已接驳到楼外,但单号的排污管还未全部接驳到楼外。

在此期间,居住在双号的毛某某正值房屋装修,毛某某不知单号楼并未接驳到室外的总管,在仅确认自家楼上双号5楼、6楼均接到室外排污管的情况下自行将厨房的排污黑管拆除,导致单号楼在排污时水直接从毛某某家中喷出,并延伸漏到楼下刘某某家中,致刘某某家中部分墙体受损起皮及部分物品遇水损坏。

双方因受损赔偿费用争执不下,所在居委也组织调解过多次,因双方诉求差距较大且互不让步致调解无果。2018年3月15日,当事人来到长征镇调委会申请调解,希望能圆满解决赔偿争议。

【调解】

以“理”入手,
首先稳住受损方

纠纷受理后,调解员立即展开了调解前的调查和疏导工作,了解到双方对纠纷的起因和责任均无异议,矛盾焦点集中在赔偿数额上,一个说对方无赖,一个说对方敲竹杠。

毛某某认为,“赔偿3000元差不多了”,赔偿不能无限放大、狮子大开口。而刘某某认为漏水不仅造成了自家厨房及房间的墙面损坏,还导致空调无法使用,电脑无法开机,还有棕垫和被子都因漏水



资料图片

而被浸湿,全部受损物品打折扣估算都超过3000元,加上墙面受损严重必须重新粉刷,工序复杂,施工时间至少一个月,刷完房间要开窗吹风最少一个月,家里无法居住,因此要求对方承担外出租房费用,刘某某认为索赔1万元并不为过。

调解员告诉刘某某,对物品的损失要求折旧补偿是合理的,但补偿金额要切合实际,人工和材料费估计在2000元左右,至于是否在粉刷墙壁期间需要到外借住宿的问题,可以考虑去亲属家过渡一下,“对于这次漏水,毛某某不是故意为之,而且她自己家刚铺好的地板也全部浸泡变形损失较大,毛某某是一个退休人员,经济收入有限,将心比心你认为提出1万元的赔偿合理吗?而且你受损的物品折价赔偿也要有依据,要合理,能摆得上台面。”

刘某某随后告诉调解员家中空调已维修好,费用是320元;床上棕垫当时购买的时候有好几千,现在重新购买了乳胶床垫是700元;电脑是两年前购买的,当时是2800元,现在折旧算1500元;还有蚕丝被当时购买花了1500元,

现在折旧算750元,总计3270元,且都有发票为证。

调解员继续开导刘某某,受损物品赔偿折价有一定的合理性,对此表示支持。但对受损墙面的修复及外出借住的费用,希望刘某某再考虑一下。随后,调解员从邻里关系上开导刘某某,希望刘某某用合情合理合法的方法去化解与邻居间的矛盾。刘某某表示费用可以协商,就按实际损失来赔偿,其他就不要了,最后提出不希望毛某某安排维修工进户施工,会自行找人维修损坏墙面。刘某某坚持认为,自己的诉求比之前已经让步很多,若毛某某仍然不肯赔偿3000元,将无法接受,只能走司法途径解决了。

分头劝解,
终促握手言和

听到刘某某已松口表示补偿费用可以协商,调解员认为朝着调解成功已迈出了一大步,下一步对毛某某的疏导工作如果从赔偿费用的合理性进行引导和核算,调解员认为补偿金额在3000元的基础上再

增加一些修复费用并不艰难。

于是调解员趁热打铁,在沟通中告知和引导毛某某,对方提出合理的赔偿是不为过的,根据漏水造成的损失,按照刘某某拿出的以前购买物品的发票清单来看3000元连补偿物品损失都不够,如果再加上墙面修复的人工和材料及其他因素应在5000元以上,建议毛某某可否再增加2000元。

毛某某在调解员的劝导下接受并表示最多可以追加到5000元,并一再表态之前不松口只是因为对方要价高得像在敲竹杠,通过调解员做工作,刘某某现在提出的这个补偿金额是自己能够接受的。

经过调解员的不懈努力和合理引导,双方都作了合情合理的退让,一场对峙了两个月之久的漏水赔偿之争最终得以化解。

【心得】

邻里纠纷调解

务求“合情合理”

社区内的常见纠纷一般集中在相邻居住而引发的漏水、采光、通行、安全、排水、噪音、环境卫生等,而这些纠纷往往会影响到居民安居乐业、和谐团结。本案纠纷争议的焦点是赔偿金额差异较大,双方在相邻关系处理中缺乏互谅、互让的心态,各持己见,各算各的账,互不相让,若不及时化解,就可能引发矛盾纠纷升级,影响社区的和谐、稳定。

本案中,调解员站在中间立场,以双方当事人要实事求是、合情合理提出诉求作为切入的视点,引导当事人互谅互让、冷静思考,从“理”字入手开展疏导工作,经过调解员的耐心调解,楼上楼下两户当事人最终化解了矛盾,消除了积怨,从而彻底化解了一起漏水赔偿纠纷,促使双方握手言和、和平共处。正所谓远亲不如近邻,邻里和谐才是社会和谐的基础,人民调解及时化解邻里矛盾,为构建和谐社会,维护社会稳定起到了积极、有效的社会作用和功能。

遇车祸险毁容 残疾老人赔不起

闵行区交通事故调委会情理结合多番疏导化解交通事故纠纷

“ □法治报记者 金勇
法治报通讯员 张峰华

孤寡老人刘某驾驶残疾人专用车将骑电动车的冯女士撞伤,虽然双方对责任分担和鉴定结果并无异议。但冯女士的赔偿诉求却让经济能力非常有限的刘某无法接受,双方多次协商无果后,向闵行区道路交通事故调委会申请调解。

调解员在充分分析案情,掌握双方具体生活情况后,通过“背对背”的调解方法,引导当事人自愿作出退让,成功化解了纠纷。

”

【案情】

去年的一个夏日,刘某驾驶残疾人专用车与冯女士驾驶的电动车发生了一起交通事故,造成冯女士左侧颧骨骨折。后经交警部门认定,刘某对本起事故承担全部责任。事后,交警部门委托司法鉴定机构对冯女士伤情进行了鉴定,鉴定结果为冯女士因本次事故致左侧颧骨骨折,其伤后休息期为120日,营养期为60日,护理期为60日。事发后,冯女士向刘某提出医疗费、护理费、营养费、交通费、鉴定费 etc 约10万元的赔偿诉求。双方多次协商无果后向闵行区道路交通事故调委会提出调解申请。

【调解】

受理该纠纷后,调解员首先详细查看了该起交通事故的所有卷宗资料,与双方当事人进行了初步沟通,获悉双方对事故的责任认定和

鉴定结果均无异议,双方的争议焦点在于赔偿金额。于是,调解员分别约谈双方当事人,进一步了解情况。调解员了解到本次事故的责任方刘某是一位身患残疾的孤寡老人,他不但因残疾无法长时间站立,而且不久之前被诊断出癌症,其退休工资仅能维持平时生活和医药费。而冯女士虽然因此次事故致其左侧颧骨骨折,但是鉴定结果显示其伤情并未达到伤残等级,仅对休息期、营养期、护理期进行了认定,而且,冯女士提出的赔偿诉求中,大部分费用是用于整容治疗,因此,赔偿金额存在协商的空间。

调解员在充分掌握双方当事人情况、分析研究案情后,决定组织双方进行面对面调解。调解开始后,爱美的冯女士情绪十分激动,一度造成调解无法进行。于是,调解员及时调整策略,改用“背靠背”的调解方法,分别和两位当事人单独交谈。

刘某向调解员哭诉自己的不幸遭遇以及现在的生活艰辛,表示自己经济能力十分有限,无力承担赔偿责任。调解员非常同情和理解刘某,但同时也告知刘某,其不幸和困难并不能成为逃避法律责任的理由。根据《侵权责任法》第十六条规定,侵害他人造成人身损害的,应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用,以及因误工减少的收入。刘某表示愿意配合调解员,在力所能及的范围内赔偿冯女士。在冯女士情绪平复后,调解员向她介绍了相关情况,刘某现在孤身一人、身患重病且事故车辆并无保险,同时要考虑到若坚持原有诉求将导致无法顺利结案,迟迟拿不到赔偿款,不如适当退让,降低索赔诉求。冯女士认为调解员的分析在情在理,表示会认真考虑调解员的建议。

经调解员情理结合多番劝慰疏导,双方当事人均同意作出退让,

最终就纠纷解决达成共识,并在调解员的主持下签订了调解协议。

【点评】

本案是一起并不复杂的道路交通事故纠纷,双方对事故责任分担和鉴定结果并无异议,但是责任方刘某是一位身有残疾并患有重症的孤寡老人,经济状况欠佳,生活比较困难,而伤者冯女士又对赔偿金额比较重视,双方对赔偿金额的意见差异较大,导致案件的调解难度增加。

调解员首先在调解前对本案进行了充分的调查研究,分析了双方当事人个人境况、心理状况和争议焦点,并制定了调解方案;然后在调解中,根据情况适时调整方法,灵活改变思路;最后从当事人切身利益出发,帮助当事人分析和认识各种纠纷解决方案的利弊,从而引导当事人自愿作出退让,促成双方达成共识,成功化解纠纷。