

酿火灾殃及邻居 达成协议又反悔

宝山区淞南镇调委会讲道理摆得失化解邻里纠纷

□见习记者 张叶荷

一楼住户家中突然着火，五户居民被殃及。当一楼住户及被殃及的住户就赔偿款多次达成协议又反悔的情况下，宝山区淞南镇调委会从情理、法理出发，抓住该类案件的关键点，讲清情理、摆明得失，在双方达成意愿后，趁热打铁，当场一次性结清赔偿款，有效解决了该起案件，使上下楼邻居握手言和。



资料图片

一楼住户失火殃及5家住户

今年5月的一个晚上，宝山淞南某小区一楼的一户住家突然着火，一瞬间火光冲天，造成楼上5家住户不同程度受损，其中二楼住户受损最为严重，家中雨棚、阳台、客厅及电器多处受到不同程度的损毁。

根据消防部门的调查和分析，此次火灾为一楼住户客厅的冰柜电线故障，引燃了堆积物所致。在此情况下，五户居民要求一楼住户赔偿他们由此而蒙受的损失。其中，二楼住户与一楼住户当场确定受损物件定价，后折旧达成28000元的协议赔偿价。然而，谁知道到了第二天，一楼住户却反悔了，导致协议无法履行。

一楼住户邀请的评估公司对二楼住户财产损失的评估认定为

6700多元，加上补贴精神损失费，一楼住户愿意合计赔偿1.5万元。然而，面对这个赔款价格，受损的二楼住户却不同意，提出要么一楼住户帮助恢复原样，并承担恢复前二楼住户在外租房的租金费用；要么一次性支付3万元，由二楼住户自行修复。

双方赔付目标分歧很大，根本无法达成协议。这可怎么办？于是，矛盾双方和调解员一起到二楼住户家，现场对二楼的损失再次认定，并约定隔日再到居委进行调解。在调解当天，双方各执一词，场面一度十分混乱。调委会遂决定双方各派2名代表进行单独调解。最终以赔偿28000元达成协议。

一波三折达成协议又反悔

事情真是一波三折，由于当日

镇调委会的电脑因打印故障，所以双方协议金额并没有当场履行。次日上午，一楼住户又反悔了，来到镇调委会表明拒绝履行调解协议。淞南镇调委会在听取了居委调解员关于此案调解过程的介绍后，了解了该协议形成的来龙去脉，开始厘清调解脉络，探讨对策。

在此基础上，淞南镇调委会邀请有经验的调解员和居委调解员一起，再次找来一楼住户的主事者，详细倾听一楼拒绝履行协议的理由。调解员了解到，一楼住户反悔的主要原因是因为在上次协议调解中，对方（二楼）来人太多，感觉自己当时被压制，不舒服。家里亲友也觉得赔偿金额多了。

“快速解决此次纠纷是目的，案件久拖不决可能会导致楼上其余已达成协议住户的反悔”“火灾由一楼引起，承担相应的赔偿责任合情合理合法”“一楼单方面请来评估公司进行价值评估难以让二楼信服”……看到该情况，调解员便直切利弊，在向一楼住户指出了上述三个问题后，也安抚了二楼受损住户的情绪，了解其主要诉求。

经过倾诉后，双方当事人慢慢将心中不快吐出。之后，调解员再从情、理、法的角度对整个火灾事故以及对受损方所造成的伤害进行了有理有节的利弊分析，最后双方以27000元达成协议，一楼住户当场通过微信履行完毕，握手言和。一场突发火灾引发的协议反悔纠纷，至此划上了一个妥妥的句号。

【调解心得】

本案中，因一楼住家冰柜电线故障引燃物造成火灾，殃及楼上五户邻居，导致经济损失达4万元，所幸无人员伤亡。一楼户主作为冰

柜的所有权人及实际使用人，应当承担由此而产生的所有赔偿责任。

本案在调解过程中，之所以达成了协议又反悔，有几个需要把握好的环节：

第一，调解人数上，宜少不宜多。案件进入调解程序时由双方当事人1人，最多不超过2人出席为宜。损害发生后，难免产生各种不良情绪，人多嘴杂、骂骂咧咧，会直接影响到当事人的情绪和思想，从而难以形成统一的意见，无法配合调处。在调解前要与双方沟通清楚，参加调解的人数尽量对等。如果不对等，需要征得对方同意。这也是本案被申请人反悔原协议的主要理由之一。

第二，调解过程中，要讲清情理、摆明得失。要理解失火家庭的痛苦，也要理解另一方遭遇突发事件受损的心情，但相应的赔偿后果必须要求承担。以原协议的28000元为基数，对申请人来说，如果打官司，即使法院最后判定赔偿28000元，也要花费大量的时间和精力。对被申请人来说，如果协议不成，提起诉讼，所需支付的司法评估及诉讼费肯定超过28000元，更重要的是，由此将可能引发后续的连锁反应——其他四户也要求推倒重来，后果难以想象。

第三，形成协议书时，宜稳不宜急。先不要急于形成书面调解协议书，要在重要条款实际履行后再让双方当事人签字画押，形成铁板钉钉的既成事实。一般要在相关条款后注明“款已一次性付清”或“当场履行完毕”。否则，容易造成执行不利的被动局面。之前的协议反悔也是基于这个状况。要在双方达成意愿后，趁热打铁，当场一次性结清赔偿款。

新车有污渍，要求更换却遭拒

闵行区消费争议调委会释法说理化解消费纠纷

□法治报记者 金勇
法治报通讯员 张峥华

买来的新车发现有污渍，消费者对此无法接受，要求车商更换新车或退款。但车商却因种种原因无法满足消费者的要求，闵行区消费争议人民调解委员会接到投诉后及时展开了调解工作。

调解员通过了解事实，并邀请资深的汽车专家勘察解释，通过释法说理的方式最终成功化解了这起消费纠纷。

【调解过程】

徐某在某汽车销售公司购买了一辆白色奔驰商务车，双方签订合同并支付了全款。徐某在看车确认时，却发现车辆存有瑕疵，并认为是库存车、展车，因此要求公司更换新车或退款。双方多次交涉无果产生纠纷，徐某遂前往闵行区消费者权益保护委员会要求维权，区消保委引导徐某向区消费争议人民调解委员会提出调解申请。

在征求某汽车销售公司调解意愿后，调解员分别联系双方当事人，对纠纷的有关情况进行调查核实并了解双方的想法。徐某称，他是通过多方挑选比较，最终才选择了该汽车销售公司，双方签订合同并支付了定金，但由于他急需用车，于是在第二天付清了余款。但过了几日后，他在看车确认时却发现车辆和以前展厅看到的新车有一定程度的区别。车辆座椅上包裹的塑料薄膜均已拆除；车辆座椅及脚踏位置有明显被踩踏过的污渍；车辆的出厂信息显示车辆已经出厂超过半年。于是，徐某要求汽车销售公司将车辆更换成出厂三个月内的新车或者退车退款，但是遭到公司

的拒绝。徐某表示，如果通过调解的方式无法达成一致，他会采取诉讼方式来解除合同。调解员听后，表示同情他的遭遇，但是也告知他双方签订的合同上没有约定车辆的出厂日期，且目前没有相关法律条文对库存车有明确的界定，因此，徐某希望通过诉讼途径解除合同的理由并不充分。徐某随后又提出车辆出厂超过六个月是否会有轮胎老化等质量问题的异议。

而公司方则称，双方签订的合同中包括了购车和改装合同，也正是因为改装合同，公司认为反正车辆的内饰、座椅要全部拆除更换，所以没有重视车内的污渍。另外，由于公司是二级代理的汽车销售公司，不能直接从主机厂拿车，且徐某要求的车辆颜色相对较少，因此公司方通过多方寻找后，在福建一家4S店找到了徐某需要的白色奔驰商务车，并在付款后将车辆运回了上海。在徐某看车提出异议后，公司方立即和福建方进行协商，但对方不肯退款，因此公司方也无法答应徐某提出的要求。

调解员在听取了双方当事人的意见后，针对消费者的关注点，邀请汽车行业的资深专家与徐某一同

去现场查看车辆。经过专家的现场查验，发现座椅污渍或许已经被公司清理，因此不甚明显，但是座椅下脚踏位置还是能看出淡淡的污渍痕迹，至于徐某担心的轮胎老化等问题，暂时没有任何发现。

调解员综合相关信息后，分析认为本次矛盾纠纷的焦点在于消费者对细节比较看重，包括车辆的污渍和质量问题。于是，组织双方进行面对面的沟通调解。调解员告知公司方，根据《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》第十一条、第十二条第三款的规定，以及《合同法》对格式条款有相应告知义务的规定，汽车销售公司对于其出售的车辆在验收前未尽到详尽检查的义务，给消费者造成了一定的困扰和不便，应该承担一定的责任。公司方也承认他们一方的错误，并愿意给予一定程度的赔偿。

最后，经过调解员公正专业的分析和耐心细致的劝说，徐某与某汽车销售公司最终就纠纷解决达成一致意见，某汽车销售公司会为徐某清洁车辆。为表示对徐某的歉意，该公司赠送徐某一笔维修保养基金，对于徐某提出的取消改装合同，直接提裸车的要求，某汽车销

售公司也表示同意，该纠纷就此顺利化解。

【调解心得】

车辆的交易纠纷日渐增加，而本案主要涉及的库存车问题，目前相关法律法规及行业协会尚未有明确约定，虽然消费者普遍认为6个月以上就是库存车，但在实际调解中，缺乏有利的法律依据，以库存车为由要求解除合同相对困难。而在一般交易过程中，销售人员为了促成该笔生意，可能会口头承诺提供新车等，但一旦发生相关争议，口说无凭，缺乏确实依据，为了保护自身的合法合理利益。建议消费者如对车辆生产日期有特别要求的，可以在签订合同时，以书面文字的形式进行标注，并在提车时进行二次确认。

调解员通过背靠背的沟通，了解案件的实情和双方当事人的想法，并从法律的角度客观分析当事人的维权方式，针对当事人提出的问题，邀请资深的专家查验解释。然后综合各类信息进行分析总结，并得出矛盾焦点，最后通过释法说理的方式使得双方协商一致，达成共识。