

信报箱里的银元不翼而飞？

人民调解员细致分析争议焦点化解矛盾

□见习记者 陈友敏
法治报通讯员 刘聪

4枚存放于自家信报箱里的收藏银元，因为施工队更换信报箱而不翼而飞。但失主既没有购买凭证，也没有证据证明4枚银元确实存放于信报箱内。施工队是否要赔偿？如果赔偿应该依照什么标准？

近期，普陀区宜川路街道振华新村居委会调委会就遇到了这样一起纠纷。在收到调解申请后，调解员综合了解情况并从法律、事实和情理等三个方面帮助双方当事人分析并进行调解，最终顺利化解纠纷。

施工队更换信报箱 4枚银元突然不见了

今年79岁的沈某某，退休后喜好收藏银元类文玩物品。因为老伴反对他购买文玩物品，所以为避免老伴唠叨，沈某某无奈之下，将4枚收藏银元存放在自家使用的信报箱里。此事沈某某从未向老伴和其他人透露过。

前段时间，在小区居民楼综合修缮过程中，某施工队更换沈某某居住的大楼业主信报箱时，没有事先向业主预告更换信报箱的信息，待沈某某见到自家使用的信报箱被更换后，再与施工队联系想找回当初存放的4枚银元时，已无法找回。

据此，沈某某走访信访部门，要求解决施工队擅自拆除信报箱，造成其4枚银元损失的赔偿问题。信访部门及时将沈某某反映的问题反馈给沈某某居住小区居委会。调解员将沈某某、施工队负责人施某某、修缮工程承包方代表程某某召集到居委会进行沟通，双方表示愿意接受居委会调解。

无法还原现场 索赔不容乐观

调解员在听取沈某某的陈述后，及时通知小区业委会负责人、物业经理以及当事人一同前往沈某某居住的大楼查看被拆除的原信报箱位置，发现以前的信报箱已经被全部更换。

调解员又走访了当时现场施工的施工队负责人和负责清理现场的保洁人员。施工队反映，他们当时拆除时看过信报箱，里面没有沈某某说的4枚银元等物品，清洁工在清理现场时也没有发现有银元。而拆除信报箱的现场因没有监控设施，也无法查看拆除现场的真实情形。此事陷入了双方都无法还原现场



资料图片

场情况的状态。

调解员又向大楼居民了解情况，同样无法证实沈某某所说的物损事实。

调解员为了从事实和法律上说服双方当事人，在专门听取小区邀请的律师意见后，再召集矛盾纠纷双方当事人就事实认定、损失评估、责任划分等进行沟通，努力从促使双方和解的角度，尽量达成化解矛盾纠纷的最佳效果。

沈某某因无法提供相关证人、购买凭证，且4枚银元是在文玩市场购买，在缺乏实物的情况下既无法进行物品价值鉴定，也无法按同类物品进行估价。

施工队事先没有向大楼业主预

告拆除信报箱，按照施工要求，法律有关“物权”规定，业主信报箱虽然设置于公共部位，但对业主来说具有私人独立使用权，施工拆除应当得到业主同意和配合，施工队违反预告规定，属于侵权行为，对沈某某来说有理由认为存放在自己家使用的信报箱内物品损失与施工队没有预告存在因果关系。

鉴于上述两点分析意见，双方当事人对调解员依法入理的分析均表示无异议。

调解员因势利导 耐心劝说促和解

调解员告诉沈某某，他可以选

择诉讼途径解决纠纷，但诉讼解决对证据要求更高，必须考虑举证存在困难的问题。除了诉讼，沈某某也可以选择调解，就已经存在的损失，以及实物无法鉴定和估价的事实，与施工队进行沟通协商。

面对施工队，调解员则要求施工队、施工队负责人、修缮工程承包方代表，认识到施工前应当预告而没有预告应承担的法律后果。虽然沈某某自述的物品损失缺乏有说服力的明证，但是施工队客观上存在违规操作施工行为，在业主不知情和没有得到配合的情况下拆除业主信报箱，从相关法律对“物权”的规定上已经存在不可否认的侵权行为。调解员建议，施工方应吸取教训，适当给予赔偿是化解双方矛盾纠纷最佳解决方案。

最终双方接受了调解员的调解建议，经过友好沟通协商，各自承认自身存在的不足，由施工方按照沈某某所述当时购买时4枚银元的实际支出进行了协商补偿，并签下了调解协议。

【案例点评】

调解员在接到沈某某反映的问题后，第一时间邀请小区业委会负责人、小区物业负责人、施工队负责人、修缮工程承包方负责人等，赴现场实地查看了解真实情况，掌握“第一手”资料，从而为有的放矢做好双方当事人矛盾化解奠定了基础。

在整个调解过程中，调解员结合掌握的事实情况，先从法律视角深入分析了沈某某难以拿出具有说服力的证明材料，引导沈某某认识到走诉讼程序举证难的一面，提出解决纠纷的方案。同时，调解员指出施工队违规操作与沈某某物品损失之间存在的法律因果关系。通过在法理基础上与双方当事人耐心沟通后，最终促使双方当事人达成共识，使这起疑难矛盾纠纷得到了圆满化解。

电动车撞伤人 如何赔偿起争议

闵行区新虹街道调委会“背靠背”成功调解道路交通事故争议纠纷

□法治报记者 金勇
法治报通讯员 张峥华

去年4月，阮某驾驶的电动车和石某驾驶的电动车在闵行区沪青平公路出申昆路东约100米处，发生一起交通事故，造成石某人身损害。后经交警部门认定，阮某负事故全部责任。石某向阮某主张赔偿医疗费、误工费、营养费、护理费和车辆修理费等共计6万元。双方多次协商无果后，向闵行区新虹街道人民调解委员会申请调解。

【调解过程】

调委会受理纠纷后，调解员首先调阅警方的案卷资料并仔细阅读，听取办案警察对事故成因的分析，并从中获悉双方对事故的责任认定已无异议，主要争议焦点在于赔偿金额。

在调解员组织双方进行首次面对面的调解时，石某情绪十分激动，导致调解一度陷入僵局。调解员为防止事态进一步恶化，及时调整策略，改用“背靠背”的调解方法，分别和双方当事人进行协商。

在交谈中，调解员了解到石某在本次的事故中，造成唇部人中处撕裂、三颗牙松动、手部腿部多处伤痕，不但无法继续从事育婴师的工作，更无法正常进食，因此提出要求医药费（其中包括后续的牙齿治疗费用）、误工费、营养费、护理费、交通费以及家人在此期间照顾其所产生的相关费用共计6万元

的赔偿。

调解员指出，根据《最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》第十七条规定：受害人遭受人身损害，因就医治疗支出的各项费用以及因误工减少的收入，包括医疗费、误工费、护理费、交通费、住宿费、住院伙食补助费、必要的营养费，赔偿义务人应当予以赔偿，因此石某有权提出这些要求。但根据该解释第十九条、第二十条、第二十一条的规定，受害人应提供牙齿治疗费、误工费等相关的证据证明，否则很难得到法律上的支持。同时调解员向石某明确说明，家属在照料期间产生的费用不在交通事故理赔范围内。

随后，调解员与阮某进行了沟通，首先对阮某在事故当日主动垫付医药费的行为给予了肯定，然后传达了石某方的赔偿要求。在得知石某的赔偿要求后，阮某表示自己

经济十分有限，妻子患病在家、女儿尚在读书，无力承担高达6万元的赔偿。同时，他提出是否可以等石某看完病后再进行协商的意见。

调解员表示理解阮某的情况，并愿意帮助阮某和石某进行沟通，同时提醒阮某，双方都是非机动车，均没有保险理赔，协商解决是最好的办法，如通过诉讼途径，还会产生一些不必要的费用，且时间拖得越久，相关成本也必定会越高。阮某听后十分认可，并表示需要和妻子、朋友协商一下。

双方当事人应约来到调解室进行第二次的面对面调解。石某表示，在深思熟虑后，愿意将赔偿金额降至3万元。阮某也表示除去之前垫付的医药费，也愿意在原先的赔偿费用上再增加一点。调解员见双方差距在不断缩小，于是主动提出调解方案，弥合双方差距。最后，在调解员情理法结合的再三劝说疏导下，双方最终达成共识，并

签订人民调解协议，一起道路交通事故争议纠纷顺利得到化解。

【案例点评】

本案是一起并不复杂的道路交通事故争议纠纷，双方对事故的责任分担并无异议，但由于双方当事人均驾驶的是非机动车，没有第三方保险公司可以理赔，伤者石某伤情比较严重，并影响了正常生活，而责任方阮某经济状况欠佳，生活比较拮据，双方之间赔偿金额差距较大，导致调解难度增加。

调解员通过前期的调查和研究，了解事件的详情和厘清其中的法律关系，并制定调解方案。在调解中，调解员根据实际情况灵活改变思路，适时调整策略和方案。最后，调解员从当事人的切身利益出发，帮助当事人分析和认识各种方案的利弊，从而引导当事人做出选择，促成双方达成共识，成功化解纠纷。