

堆物占道，如何还楼道整洁？

闵行区人民调解中心依法劝说化解纠纷

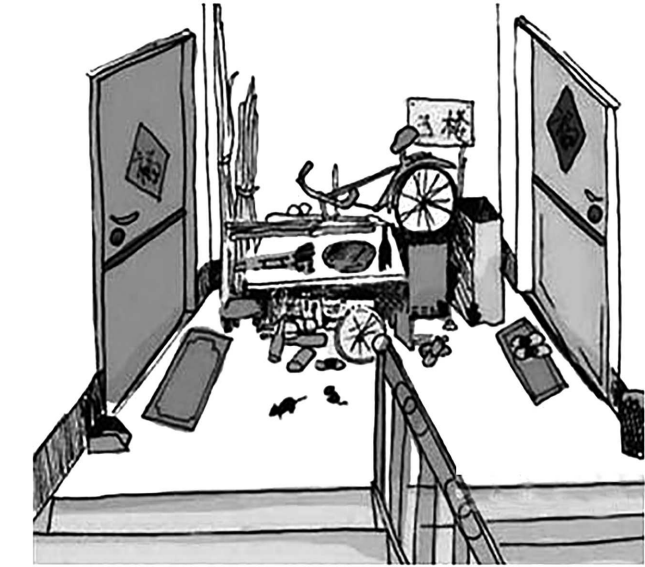
□法治报记者 金勇
法治报通讯员 张峥华

2020 年 1 月至 5 月，李某实名投诉底楼居民张某在楼梯下私自堆放木制货架存放杂物影响楼道公共安全、消防安全，要求整治还楼道环境整洁。在这之前，虽然居委会协同物业和城管部门进行了多次宣传劝说，但张某夫妇始终固执地认为这根本不影响居民通行和消防安全，坚决不肯拆除木制货架。城管部门、居委人员因考虑到张某夫妇年事已高不敢强行处置，导致问题一直没有解决。政府部门在接到李某投诉后，委托闵行区人民调解中心访调委进行调解处理。

详细了解案情
找出问题焦点

调解员首先认真查阅了有关材料，并分别深入社区居委和镇有关部门听取前期处置协调的情况。在基本掌握事实情况后，调解员与投诉人李某取得了联系，李某坚称自己实名投诉就是为了还楼道一个整洁，同时也承认自己在 4 年前购房搬迁到此居住后，与对门张某夫妇邻里关系一直不和谐。调解员在与李某进行了初步沟通后，肯定了其为楼道公共安全的行为是正义之举，应该得到支持，调解员表示将协调有关部门做好矛盾化解，稳妥地把楼梯下的货架拆除。李某希望调解员能够尽快解决已拖延近半年的问题。

通过多方面的调查，调解员仔细全面分析李某进行投诉的主要原因，一是认为楼道货柜堆物不安全、不整洁，但由于双方邻里关系不和睦，无法直接上门进行沟通协调；二是认为社区相关部门畏难，无法改变楼梯下堆物的状况。经再三考虑，调解员认为，只有从张某处入手做工作，劝说其主动拆除楼梯货架，才是解决邻里之间矛盾纠纷的关键。在确定了解决问题的焦点和主攻方向后，调解员立即会同社区居委干部，登门拜访了张某夫妇，首先是倾听其对楼道堆物一事的解释和与邻居李某之间的矛盾，适时进行对话交流引导，告知李某占用楼道公用部位虽然不影响他人



资料图片

通行，但根据《上海市住宅物业管理规定》第五十六条、第八十五条，《上海市物业管理条例实施细则》第五十条，以及《中华人民共和国物权法》第八十三条的相关规定，属于违法行为。通过耐心仔细的促膝交谈，张某当场表示楼道堆物行为是不规范的，但因自家的这个货架室内无地方存放，货架上的东西也不舍得丢弃，故不愿意放弃货架。但如有上级检查可以配合临时处置，张某的态度比以前有了明显的好转，也为成功调解此次纠纷打下了基础。

协调各方意见
依法破解难题

在全面了解原委的基础上，调解员马不停蹄地主动与政府有关部门对接，召开工作协调会统一思想，明确认识，确定继续做好张某夫妇的思想感化工作，引导两人主动撤除货架及物品，城管部门加强对小区的规范宣传和整治行为。随后，调解员和居委干部多次登门做张某夫妇的工作，宣传法律法规，帮助其出谋划策，引导其在天井里

搭建一个符合规范的防雨棚，并帮助联系雨棚制作商家协助。在得到张某同意的基础上，协调商家上门施工安装防雨棚。

2020 年 6 月，在居委会的协助见证下，门外楼梯下的置物货架被搬进房屋内的天井防雨棚。城管部门、居委会立即在墙壁上张贴禁止停车、堆物宣传标识，楼道公共部位的堆物彻底整治，而两家之间持续 4 年的矛盾纠纷得以消除。至此，这起因楼道公共部位堆物引发的纠纷终于划上圆满的句号。

【调解心得】

本起邻里之间楼道堆物的纠纷，由于各种缘故造成李某情绪偏激。而张某夫妇年老固执，不宜强行处置。调解员认真分析案情，选准主攻焦点，加强谈话交流，依法释义，以情说理，帮助老人出谋划策用行动引领。同时不失时机抓好与李某的沟通，既肯定其关心社区安全和环境整洁，而且从感情上寻求她的认知和心理的转变。

立足社区依靠居委基层组织，全力化解堆物现象是这起纠纷案的关键，调解员首先克服自身的畏难情绪，做到依法劝说，有理有据，条理清晰引用法规恰当，友情引领帮助到位，促进了老年人的认识转变，主动消除了近十年占用公共部位的堆物。这起案件的最终化解，离不开基层职能部门的支持和努力，加强协调、通力合作，针对调处工作一定要有锲而不舍的精神，竭尽全力为老百姓化解矛盾纠纷。

消费者冲动买下名贵布偶猫又反悔

法院悉心调解化解一起消费纠纷

□法治报记者 胡蝶飞
法治报通讯员 邵文龙

陈先生夫妻俩花费 1.58 万元冲动买下一只布偶猫，回家后却发现没有精力喂养，试图退回，其间与宠物店产生纠纷。

近日，上海市青浦区人民法院审理了一起购买宠物后欲退还的买卖合同纠纷案件。

冲动买下布偶猫又退回

2019 年 12 月 24 日，陈先生和妻子程小姐逛街时来到一家宠物店，见到一只可爱的布偶猫小黑，一时心动，以 15800 元的高价将其买下。

当晚回家后，夫妻俩发现小黑到处跑，随处如厕，他们也没有精力喂养，便于第二天早上与店铺沟通欲退回小黑。宠物店经理表示需要支付购猫总价款 30% 的违约金才可以退货。陈先生同意并将小黑退回，但迟迟未收到店铺的退款。

2020 年 1 月 6 日，店铺经理联系陈先生，因为发现小黑鼻头有黑色沉淀，出现感冒症状，怀疑系陈先生和程小姐照顾不当导致小黑生病后恶意退回，因此不同意退款，要求陈先生和程小姐带小黑回家。

调解后店家不退款

经过市场监管部门调解，双方签署调解协议，宠物店同意陈先生退还小黑及赠送的猫粮、猫砂等并扣除 30% 的违约金。

但陈先生迟迟未收到退款，于是诉至青浦法院并要求宠物店及时退款。

陈先生诉称，市场监管部门调解后，宠物店经理同意退款，并在



资料图片

2020 年 4 月 13 日要求签署退款协议，但在协议上有备注，关于备注的内容，双方未协商成功，宠物店未退款。宠物店提供的大众点评平台上的不实评论并不是自己发布的，也没有请其他人发布。因此宠物店应该予以退款，并且支付由此产生的资金占用利息。

宠物店经理辩称，认可市场监管部门协议中的内容，但是约定了陈先生和程小姐不能发布不实言论，但去年 6 月和 7 月大众点评上的评论已经对自己造成经济损失。

法官细心调解达成和解

承办法官听取了各方意见后，充分了解了各方的关切点。

宠物店经理认为，新冠肺炎疫情期间宠物店经营困难，陈先生和程小姐刚购买布偶猫便要求退货，眼看已经赚到手的钱又要退回去，内心实在不愿意。此外，宠物店认为陈先生和程小姐将小黑退回时，发现小黑鼻头发黑，疑似感冒，认为陈先生和程小姐没有照料好小

黑。

陈先生和程小姐承认自己是冲动消费，没有饲养宠物的经验，没想到布偶猫小黑买回去后，小黑在家里到处跑，没有精力继续饲养。故陈先生和程女士愿意承担一部分损失，但坚持要求宠物店退还剩余货款。在诉讼前，宠物店经理在大众点评上发现，有对宠物店的负面评论，宠物店怀疑是原告发布的，因此双方矛盾激化。

承办法官充分了解双方之间的分歧，耐心调解。鉴于宠物店不能证明恶意评论是陈先生与程小姐发布的，因此宠物店应按照退款协议退还 8360 元货款。陈先生一方也作出让步，放弃了对利息的诉讼请求，并自愿承担诉讼费用。

双方于当天签署了调解协议。

【法官说法】

与普通商品买卖不同，在法律上宠物是有着生命的“物”，饲养它们需要买主后期在金钱、时间及精力上的持续投入，消费者在购买前应充分考虑，谨慎考虑自己的实际情况。

陈先生和程小姐一时兴起买下了布偶猫小黑，系典型的冲动型消费。最后双方虽达成一致合意签署了调解协议，但给小黑造成了惊恐，使其在几番折腾中感冒生病。法官提醒，消费者理性消费，才是对宠物真正的爱护。