

空调安装吹起“一肚子火”

金山区石化街道司法所多方力量参与化解邻里矛盾

□见习记者 翟梦丽
法治报通讯员 赵越

空调外机没有安装在物业指定的位置，一旦开机，产生的排风和噪音让邻居的生活苦不堪言。

近日，家住金山区紫卫居民区的王某来到居委会申请人民调解。金山区石化街道司法所多方力量参与这起邻里矛盾化解过程，最终双方握手言和。

空调安装引发纠纷 邻里关系降至冰点

近日，家住金山区紫卫居民区的王某来到居委会申请人民调解。王某反映，邻居张某近期新装了一台空调，但空调外机没有安装在物业指定的位置。这台空调一开机，产生的排风和噪音严重影响王某日常生活。王某找张某多次沟通，都不欢而散，邻里间关系降到冰点。无奈之下，王某来到调委会，请人民调解员调解，希望张某将空调外机安装至合理位置，停止外机扰民。

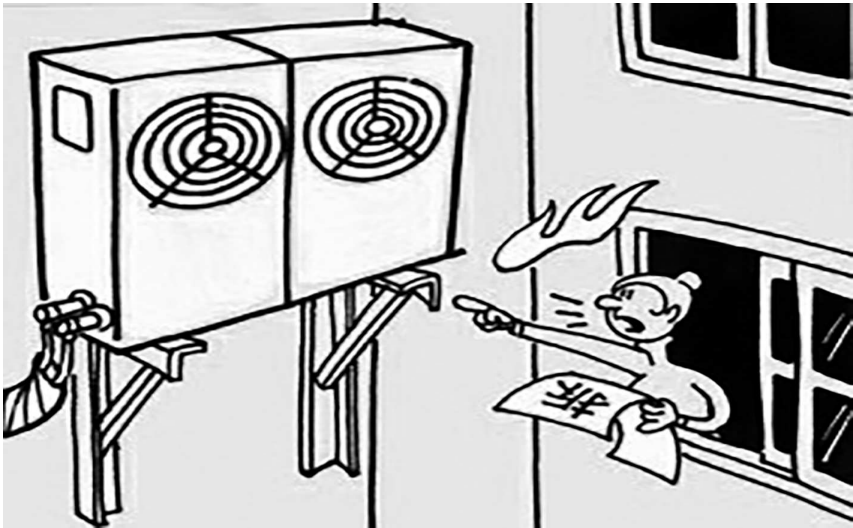
接到申请后，居委会调解员孙静立即与物业工作人员到现场了解情况。经现场查看，张某家的一台空调外机确实没有安装在物业规定的位置，且朝向王某家方向，开机后产生的排风、噪音不可避免会影响到王某。孙静当即致电张某，希望张某移机。张某表示，他不是故意违反物业的要求将空调外机安装在此处，是安装时感觉空调外机偏大，无法正常安装在指定位置。同时，如要移机，产生的移机费用王某、物业公司应当共同承担。

了解基本情况后，孙静又多次与双方当事人沟通协调。张某态度强硬，表示如需移机，在费用方面最多承担40%，王某也要支付40%，物业承担20%。王某则表示，张某的空调本身就未安装在规定位置，自己作为受害者，没有让张某赔偿就不错了，更不应该承担移机费用。物业公司认为，小区固定安装空调外机位置非常明确，张某理应按照规定安装，不应把张某不按规定安装空调外机归责于物业工作管理上。在一开始，纠纷调处过程就不顺利，双方当事人及物业公司，始终坚持各自的观点，不肯让步。

同时，让孙静感到奇怪的是，在平时调解中，通过调解员的工作，矛盾双方总会或多或少做一些让步，可是这次双方态度却都非常强硬，完全不愿让步。孙静后来得知，原来双方当事人纠纷之前就因琐事有过口角，邻里关系原本就较为紧张，调解中双方态度强硬，既是因为矛盾尖锐，也是长期以来紧张的邻里关系。一件看上去不太复杂的邻里纠纷，随着了解的情况越来越多，反而变得更加复杂。纠纷摆在调解员孙静前面，如何抽丝剥茧，找到解决问题的那个“线头”？

调解员释法说理 化解纠纷皆大欢喜

孙静首先想到的是：张某空调外机的安装是否符合法律要求？她找到居民区法律顾问汪律师，向其了解这类纠纷的责任归属。汪律师表示，按照《中华人民共和国民法典》第二百八十八条、第二百九十六的规定“不动产的相邻权利人应当按照有利生产、方便生活、团结



资料照片

互助、公平合理的原则，正确处理相邻关系。”“不动产权利人因用水、排水、通行、铺设管线等利用相邻不动产的，应当尽量避免对相邻的不动产权利人造成损害。”张某的行为已经构成了对王某相邻权的侵犯。同时，根据《上海市空调设备安装使用管理规定》第十二条之规定，空调设备安装应当选择尽可能远离相邻方门窗的部位；制冷额定电功率不满2千瓦的空调设备排风口中心与相对方房屋固有门窗的最近距离不得小于3米；确因客观条件所限，无法达到前款规定距离的，应当采取其他保护相对方权益的措施，并征得相对方同意，方可安装。如有违反相关规定的，由市或者区、县环保部门责令限期改正；逾期不改正的，可处以500元以上5000元以下的罚款。有了顾问律师的法律意见支撑，孙静对接下来的调解就有了底气。

针对张王两家以往邻里关系因琐事结下的心结，孙静用了一个星期左右的时间，通过楼组长、居民区志愿者，在日常散步、居民区活动等各种场合分别对张某、王某做思想工作，做好劝解开导，双方逐渐认识到邻里之间和睦共处，友好互助，要比天天见面怄气置气更加有益身心健康。

经过一段时间前期准备，孙静感觉调解基础逐渐形成，就邀请了社区民警、物业公司和张某王某开展调解。在调解前期，双方的诉求虽仍未退让，但语气已经有所缓和，不再出现之前剑拔弩张无法继续调解的情形。孙静首先有意识地安抚了双方情绪，对两位业主提出的物业公司应该加强对小区全方位的精细化管理意见表示认可，并要求物业今后在收到业主装修申请后，及时告知业主装修注意事项，包括空调安装位置、高空作业安全告知等。然后，孙静根据顾问律师意见，耐心解读纠纷所涉相

关规定与责任归属，三方听取了调解员的建议，王某和张某自愿共同承担此次移机费用，物业公司也承诺加强小区精细化管理，并确定专人在移机现场开展监督和协助指导，此次纠纷最终得到和平解决。

调解结束后，双方按照调解协议，在物业公司现场指导下，在较短时间内完成了移机，张某和王某在调解员的见证下完成了分摊费用的结算。事后，物业公司又进一步细化了小区装修管理规定，对自身巡查管理、居民装修告知事项（如空调安装位置等事项）做了细化要求，以免产生不必要的矛盾与纠纷。在司法所的后续回访中，张某和王某均对处理结果表示满意。

【案例点评】

该案件系空调安装位置不当引发的邻里矛盾纠纷，案情并不复杂，但由于双方当事人之前有过矛盾，邻里关系并不融洽，导致矛盾难以化解，且对物业管理存有质疑，导致调解一度陷入僵局。

调解员善于灵活运用居民区顾问律师、社区民警、志愿者队伍等多方力量，在调解中做好《上海市空调设备安装使用管理规定》解读释法，将矛盾纠纷的责任归属在调处中作为“压舱石”予以明确。同时，调解室外的工作效果显著，调解员有效运用“情、理、法”相结合的调解方式，引导双方当事人对邻里关系开展思考，从对方的立场上去思考问题，有效将“对抗”转化为“协商”。

从法律规定看，王某虽然知道自己不用承担责任，还是愿意主动承担部分的安装费，充分体现了调解所起到的重要作用，节约了执法、司法资源。

疏忽观察酿惨剧 如何赔偿引争议

闵行区交通事故人民调解委员会化解交通赔偿纠纷

□法治报记者 金勇
法治报通讯员 张峥华

2021年1月初，黄某某驾驶着重型自卸货车将骑电动车的李某撞死。经过上海市公安局闵行分局交通警察支队认定，驾驶员黄某某负事故全部责任。双方当事人经引导至闵行区交通事故人民调解委员会申请调解。

理赔审核遇难题 调解员帮忙理思路

案件事实清晰，却在审核材料的过程中遇到了难题。根据死亡事故赔偿金受益人的顺序应该以近亲属为主体，所以死者的配偶、父母和子女是这起事故的共同受益人。李某的家属可以提供李某丈夫和女儿的信息材料，却无法提供其父母的信息材料，而派出所出具的户籍信息也只有李某外祖父母及其小女儿的信息，没有李某父母的信息。

“你们可以尝试通过李某原供职单位查询信息，也可以通过户籍信息记录的外祖父母的小女儿了解”……在调解员的建议下，李某的家属从各方面着手，查找李某父母的信息，最终得出，李某是其外祖父母收养的，李某被收

养的时候，由于外祖父和外祖母都有了一定的岁数，所以户籍记载关系为外孙女。

遇到这样特殊的情况，调解员又当如何破局呢？

问题迎刃而解 纠纷圆满解决

调解员急人所难，翻阅相关法律规定，及时和法官沟通，并调查取证，使原已陷入僵局的纠纷得到了圆满解决。在理清赔偿受益人的关系后，调解员根据《民法典》侵权责任编的相关内容，计算出医药费、死亡赔偿金、丧葬费、精神损害抚慰金、交通费、误工费 etc 赔偿金。随后，调解员再通知双方当事人、保险公司理赔员共同参加调解会，当场收齐、审核材料，出具调解协议书，并约定1个月内履行完

毕。

由于理顺了整个赔偿流程，死者家属最终顺利拿到了相应的赔偿。对此，死者家属非常感激调解员所做的努力，并在结案后立即送来了锦旗。

【调解提示】

为什么家属要提供所有受益人关系证明？

根据《民法典》第一千一百一十一条规定，自收养关系成立之日起，养父母与养子女间的权利义务关系，适用本法关于父母子女关系的规定；养子女与养父母的近亲属间的权利义务关系，适用本法关于子女与父母的近亲属关系的规定。养子女与生父母以及其他近亲属间的权利义务关系，因收养关系的成立而消除。

因此，为避免今后还有其他受益人来主张权利，家属要提供所有受益人关系证明。