

小区电梯顶板掉落砸伤业主

调解员释法说理积极引导化解赔偿纠纷

□法治报记者 金勇

2021 年 1 月某日，居住
在上海市黄浦区某小区的杨某某和周某某出门买菜回家，共同乘坐小区 3 号楼的电梯，突然电梯顶板掉落，杨某某和周某某均被砸伤。

2 人当即离开电梯，联系
小区物业上海某物业公司（以下简称“物业公司”）。物业公司在第一时间带杨某某、周某某前往医院进行验伤治疗。

这次电梯顶板脱落造成杨某某、周某某 2 名业主上衣污损以及手臂受轻伤。杨某某和周某某认为物业公司未能履行物业服务义务，没能及时检修电梯，才造成 2 人受伤，要求物业进行赔偿。

双方未能就具体的赔偿方
案达成一致，共同向社区居民调解委员会申请调解。

电梯出故障砸伤人 赔偿责任各说各话

接到调解申请后，调解员首先
向双方了解具体情况，并第一时间前往现场拍照留存，同时也走访了物业公司。

物业公司出具了定期维修理
电梯的记录，认为自己已经履行了合同义务。对于发生这样的事情，物业公司认为是电梯维保公司未能尽职尽责。

调解员通过物业公司联系电
梯维保公司，邀请其参与本次调解。在做好充分的调解前准备后，2021 年 2 月某日下午，在调委会的组织下，杨某某、周某某，物业公司的工作人员以及电梯维保公司代理人到场参与调解。

调解员首先核实的事情的起因
经过，各方当事人对此没有异议。而本次纠纷争议焦点在于由谁来承担赔偿责任。

杨某某、周某某首先表达自己的
诉求，认为物业服务企业应当按照物业服务合同约定内容提供相应服务，对电梯进行维修理。但物业公司未能保障电梯运行的安全，对 2 人造成损害，必须进行赔偿。

物业公司提供了电梯定期维
修护理的相关记录，认为自己已完成了相关的物业服务，是电梯维保公司未能履行职责，因此应当向电梯维保公司追偿。电梯维保公司表示，其公司工作人员定期到该小区进行过电梯维护。

调解员理清事情的经过后表示，
根据《物业管理条例》第三十五条规定，“物业服务企业应当按照物业服务合同的约定，提供相应的服务。物业服务企业未能履行物业服务合同的约定，导致业主人身、财产安全受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。”虽然物业公司委托电梯维保公司进行维保服务，但不能因此免除自身安全保障义务，应当承担法律责任，对杨某某、周某某进行适当的赔偿。



资料图片

物业公司认识到自身问题所
在，表示对于此次事故感到很抱歉。电梯维保公司则表示该公司买过相关保险，可以依据实际损害进行赔偿。

见到调解出现转机，调解员顺势
提出具体的赔偿方案。杨某某和周某某认为应当赔偿自己衣物污损、医药费以及精神损失，共计 5000 元。

物业公司及电梯维保公司表示
他们诚意来解决问题，但 5000 元确实有点多，赔偿金额方面希望能够再协商。

调解员耐心说理 反复沟通化解纠纷

调解员向 2 位受害业主解释，
精神损害赔偿是指自然人在人身权或者是某些财产权利受到不法侵害，致使其人身利益或者财产利益受到损害并遭到精神痛苦时，受害

人本人、本人死亡后其近亲属有权
要求侵权人给予损害赔偿的民事法律制度。

当受害人由于侵权行为所导致
的精神损害达到一定的程度，可以要求侵权人进行赔偿。就其功能而言，精神损害赔偿主要是为了弥补给受害人造成的精神痛苦。

调解员对 2 位业主在此次事故
中受到的惊吓表示理解和安慰，但此次事故没有给他们带来重大的精神痛苦，因此在本次事故中不应支持给予精神损害赔偿。

此次调解，两公司带着最大的
真诚和歉意而来，希望为受害业主弥补损失。通过调解员的一番解释和开导，杨某某和周某某在赔偿金额上做出了适当让步。

经过反复沟通，最终，三方就
赔偿方案达成一致意见。物业公司表示以后会加强电梯的维修理，绝不再发生这种事情。至此，本次调解圆满结束。

【案例点评】

《中华人民共和国民法典》第
一千一百六十五条规定：“行为人因过错侵害他人民事权益造成损失的，应当承担侵权责任。”

《物业管理条例》第三十五条
规定：“物业服务企业应当按照物业服务合同的约定，提供相应的服务。物业服务企业未能履行物业服务合同的约定，导致业主人身、财产安全受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。”

本案中，物业公司虽然提供电
梯维护等相应服务，但是没有排除电梯内的危险，发生了电梯顶板脱落的安全事故，理应承担责。

鉴于物业公司与电梯维保公
司之间存在合同约定，最终由电梯维保公司支付赔偿金。

本案中调解员以事实为依据、
以法律为准绳，通过释法说理积极引导，促成调解成功。

信用卡被盗刷留不良征信难贷款

上海金融法院法官悉心调解案结事了

□法治报记者 胡蝶飞
法治报通讯员 郑倩

十几年前，王某的信用卡
遭犯罪分子冒用签名并盗刷 1.4 万余元，王某认为自己是刑事案件受害人，不应承担还款责任。谁知，却因欠款形成不良征信记录。十余年后，王某因买房向银行申请贷款失败，于是将银行告上法庭。

王某是否需要承担还款责
任？银行是否应先行撤销不良征信记录？近日，上海金融法院成功调解一起金融消费者诉某银行信用卡中心信用卡纠纷案，金融消费者的不良征信记录最终得以撤销。一起长达十余年的纠纷得到圆满化解。

信用卡曾遭签名盗刷 留不良征信谁之过？

2008 年 3 月，王某受犯罪分
子余某等人胁迫，交出涉案信用卡，遭犯罪分子刷卡消费 14419 元。事后，余某等人被处以刑事处罚。但王某并未归还该笔消费款项，形成不良征信记录。

因不良征信，王某买房贷款未
果，于是将某银行信用卡中心告上法庭，请求判令该银行信用卡中心撤销其不良征信记录。

王某认为，欠款的产生是犯罪
分子刷卡所致，并非其本人所为，不应由其归还银行。被告某银行信用卡中心认为信用卡消费虽不是王某本人操作，但王某将信用卡交付了他人，未尽到对信用卡的保管义务，涉案款项应由王某归还。

一审法院经审理认为，在原告
王某是否承担还款责任尚未确定的

情况下，原告即诉请求消除逾期
征信记录，不予支持，一审法院判决驳回原告王某的全部诉讼请求。

王某对判决不服，上诉至上海
金融法院。

王某认为，自己是刑事案件受
害人，不应承担还款责任；某银行信用卡中心近十年两次诉至法院要求王某承担该笔还款义务，却又两次主动撤诉，在此期间并未向王某催讨款项，案涉债权已过诉讼时效；某银行将该笔账款上传至征信系统，影响了王某的工作与生活，构成侵权。

法官悉心调解 银行撤销不良征信

上海金融法院周欣法官是该案
的主审法官。

在充分了解案情后，她认为，
信用权是现代市场经济下的一项重要权利，《民法典》还特别增设了

相关的法律条文，在基本法律层面
确认和保护信用权。个人不良信用记录对被记录者的社会生活将会产生重大影响。本案中，王某信用卡欠款是由犯罪分子冒名刷卡消费导致，双方对于王某是否需要承担还款责任以及银行是否应先行撤销不良征信记录均存在争议。因此，无论本案判决支持哪一方，都不能彻底解决纠纷。

从信用卡被冒用签名遭盗刷已
超过十年，双方为此多次涉诉。为妥善化解矛盾纠纷，切实实现案结事了，周欣法官多次组织双方进行调解，深入分析该起纠纷的起因，指出本案调解结案对双方更为有益。她一面向上诉人王某释明，其在被胁迫造成信用卡盗刷之后应该在第一时间联系银行进行妥善处理，而不是放任欠款置之不理；另一面向被上诉人某银行信用卡中心阐释，虽然各商业银行有向中国人民银行征信系统报送个人信用数据

的权利和义务，但行使权利和履行
义务应遵循诚实信用原则，对客户“失信行为”的界定应秉持合理审慎的判断原则。

最终，在周欣法官的主持下，
双方达成了调解协议。某银行信用卡中心撤销了上诉人王某名下涉案信用卡的不良征信记录。

一起长达十余年的纠纷得到圆
满化解，周欣法官及合议庭成员耐心细致的工作作风得到双方当事人的一致好评。

【调解心得】

各商业银行有向中国人民银行
征信系统报送个人信用数据的权利和义务，但行使权利和履行义务应遵循诚实信用原则，对客户“失信行为”的界定应秉持合理审慎的判断原则。在本案中，主审法官对当事双方耐心分析利弊，恰当运用法律条文，通过调解方式妥善化解矛盾纠纷，切实实现案结事了