

汽车“芯”荒，不能让客户心慌

普陀区联合人民调解委员会耐心释法化解汽车消费纠纷

□法治报记者 金勇

2021 年 2 月，王某某委托某代理机构拍到了上海市私家车牌上牌额度，同年 6 月与上海市某汽车销售服务有限公司（以下简称“某公司”）签订购车合同，合同约定同年 10 月交车。自 9 月下旬起，王某某眼看车辆交付时限临近，却迟迟未收到提车讯息，便多次通过微信和上门的方式催促公司销售员赵某某尽快交付车辆，但得到的答复始终是要等待。

过了约定的交付期后，王某某仍然没有接到提车通知，便向公司发去催告函，要求公司尽快履约，但赵某某均以“芯片短缺，厂家无法交付”予以答复。

随着私家车沪牌上牌额度最后的有效期限日益临近，王某某多次与赵某某沟通无果后，遂于 2021 年 12 月来到普陀区联合人民调解委员会申请调解，希望能通过调解的方式尽快解决此纠纷。

了解纠纷缘由 确认关键证据

调解员认真听取了本案纠纷的缘由以及解决纠纷的具体诉求。王某某称，某公司无法依约履行销售合同，已构成事实违约，为了保护自身合法权益，要求解除与该公司签订的购车合同并由公司承担违约责任，退还双倍购车定金共计 2 万元。

听取王某某的诉求后，调解员立即就本案关键证据进行了书面查证并经双方确认。王某某应支付的购车款为 32 万余元（含购车定金 1 万元），购车合同上盖有某公司印章和双方签名，合同真实有效。合同约定卖方交付车辆时间为 2021 年 10 月，同时约定卖方如未在合同规定的时间交付车辆，每逾期一日应向买方支付定金的千分之一作为违约金。此外，王某某还提供了向某公司发去的催告函、与公司销售员赵某某之间的微信来往记录、支付的 1 万元定金的凭证。

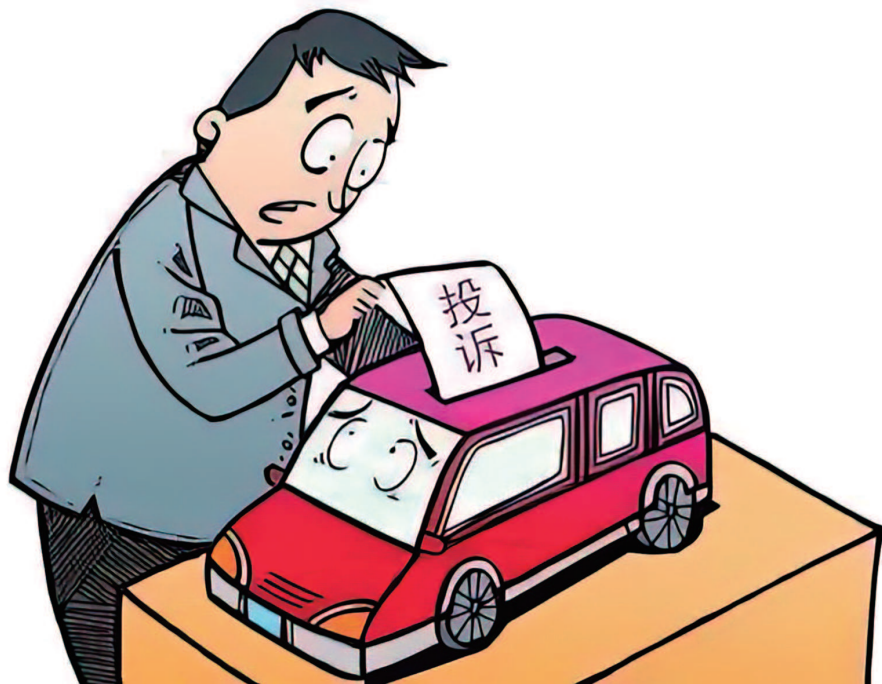
调解员随即电话联系某公司法定代表人周某某，在征得其同意调解的基础上，于 2021 年 12 月组织纠纷双方当事人进行面对面调解。

因芯片短缺无法提车 消费者对此并不认同

在调解现场，某公司法定代表人周某某委托戴某某出席调解。戴某某按规定向调解员提交企业的营业执照、组织机构代码证、委托书和身份证复印件等委托代理材料后，首先对该公司未能在购车合同约定的交付时间内将车辆交付给王某某表示了深深歉意，但同时表示，造成购车合同违约并非公司责任。

戴某某称，公司也想按时履行合同，但因新冠疫情导致世界性的汽车芯片短缺，致使汽车生产厂家无法正常供车。一年以来，该公司接收该类车辆订单达 112 辆，但实际正常交付不足 10%，大量订单被顾客取消，原本该类车辆是公司的盈利重点，但现在已成为亏损大户，所以公司也是汽车芯片短缺的实际受害者。

与此同时，戴某某提出希望通



资料图片

过调解，让王某某继续履行购车合同，并承诺一旦车辆交付，将为王某某提供延长保修期等免费服务项目，以弥补因公司违约对王某某造成的损失。

王某某表示，因芯片短缺造成汽车生产困难的情况自己也有所了解，由此造成的合同违约虽然可以理解，但芯片短缺问题早在 2021 年年初已经出现，商家本应当预见签订购车合同的风险性，并及时予以风险预警和采取必要的应对措施，因此，造成此次违约纠纷，责任全在商家。

更让王某某气愤的是，公司销售员赵某某在微信中表示如果愿意多付 3 万元，就可以办理加急提车手续，这纯属是欺骗消费者。王某某还提出，上牌额度即将过期，不同意继续履行合同，坚持要求解除合同并由该公司承担违约责任，退还双倍购车定金共计 2 万元。

调解员释法说理 当事双方终和解

调解员仔细聆听了纠纷双方的陈述后，进行了释法明理，《民法

典》第五百零二条规定：依法成立的合同，自成立时生效，但法律另有规定除外。本起合同纠纷中，买卖合同的签订是双方真实意思表示，合法有效，双方应自觉遵守履行。《民法典》第五百七十七条规定：当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

王某某已按购车合同约定支付了足额定金，卖方理应按照合同约定如期交付车辆，现在卖方因自身原因不能按时交付，应承担违约责任。根据《民法典》第五百八十七条规定：收受定金的一方不履行债务或者履行债务不符合约定，致使不能实现合同目的的，应当双倍返还定金。因此王某某要求该公司双倍返回定金具有法律依据。

随后，调解员又单独对王某某做工作，指出芯片短缺是客观因素，因此购车合同不能按时履行不完全是销售公司一方的过错与责任，希望王某某能理解销售方的难处，双方通过友好协商，各让一步，化解纠纷。经过调解员的不懈努力，王某某表示愿意放弃之前部

分诉求。调解员趁热打铁，便组织纠纷双方进行面对面调解。

经过调解员的释法析理和纠纷双方心平气和的交流，双方达成解除购车合同，公司退还王某某 1 万元定金的调解方案。同时，为不耽误王某某的车辆上牌，双方还商定由王某某在公司在售车辆中任选一款车，并按照优惠价格出售，双方当场签订了调解协议书。

【案例点评】

作为新冠疫情的主要连锁反应之一，全球芯片危机导致了许多汽车品牌的多个工厂停产、减产。在本起汽车买卖合同纠纷调解过程中，调解员首先就本案关键证据进行了查证，在确认造成此起纠纷的成因后，通过对纠纷双方的释法析理和耐心细致的劝导，取得了纠纷双方的信任，奠定了此起纠纷调解成功的基础。

同时，调解员在客观情势发生变更的情况下，本着为企业解困、为消费者解忧的调解原则，劝导纠纷双方各让一步，为纠纷双方争取到了双赢的最大利益。

疫情期间，防疫复议两不误

奉贤区行政复议局汇集多方力量为民办实事

□法治报记者 夏天

来沪务工青年在上班路上猝死，人社部门为何不予工伤认定？即便法理上能够过关，情理关又该如何把守？

突如其来的疫情人们的生活、工作按下了暂停键，但奉贤区行政复议局汇集行政机关、律师、法官等力量，为一个远在山西农村的家庭进行了一场温情的行政复议接力赛，最终让这个不幸的家庭及时获得人道主义补偿，聊以慰藉亲人的哀痛。

多次连线促进和解意愿

一位 25 岁的来沪务工青年，突然倒在上班路上离开人世，远在山西农村的亲人一时难以接受。在人社部门作出不予工伤认定的决定后，死者家属找到律师向奉贤区行政复议局寄来一份厚厚的行政复议申请书。

奉贤区司法局党委书记、局长，区行政复议局局长顾斌泉翻开这份沉甸甸的行政复议申请书，深深地感到文字背后是一个不幸家庭寻求慰藉的诉求。特别是在疫情防控关键时刻，关系到群众切身利益，涉及到企业用工纠纷的复议案

件不能停止审查，而且要更加重视、快字当头，他当即决定召开线上调解会。顾斌泉要求，在做好防疫工作的同时，积极做好企业用工纠纷的协调化解工作，为申请人争取合理补偿，真正发挥行政复议公正高效、便民为民的制度优势和化解行政争议的主渠道作用。

奉贤区司法局分管领导和案件承办人员对复议案件认真研究，认为虽然法律上难以支持申请人提出的认定工伤的诉求，但情理上却有诸多揪心之处，难以用一纸文书回应申请人的急切诉求。复议机关追加劳务派遣公司及用工企业为第三人参加行政复议，并多次电话连线促进和解意愿，他们表示愿意承担

企业社会责任，给予家属人道主义补偿。

克服困难，及时履行协议

通过腾讯会议，来自奉贤区行政争议联合调处中心的两位法官、被申请人奉贤区人社局分管领导及代理律师、位于奉贤的劳务派遣公司、位于浦东的用工企业以及身在山西忻州的申请人及其代理律师齐聚线上，在顾斌泉局长亲自主持下，各方充分发表意见，最终申请人与劳务派遣公司和用工企业就补偿事宜达成一致意见。

因受疫情影响，快递暂时无法营业，恢复日期也难以确定，协议

的签订和履行一时陷入困境。案件承办人员一边安抚申请人情绪，一边多次与两家企业沟通。两家企业十分配合，同意采取扫描件方式签署协议，同时克服疫情期间居家办公人章分离的困难，积极履行协议，在协议签订的第二个工作日将补偿金一次性汇入申请人的账户。

“用有温度的行政复议，去温暖每一颗受疫情影响的心，用看得见的公平正义，去迎接疫情后的春暖花开。”线上调解会刚结束，区行政复议局王湛雷科长便背着背包赶赴方舱医院，参加一线抗疫，那个背包里装的是申请人的信任和托付，是行政复议人的责任和初心，亦是战胜疫情的勇气和信心。