

续航不达标，听障司机要退车

松江区中山街道人民调解委员会结合实际化解纠纷

□法治报记者 夏天

一位患有听力障碍的网约车司机，与某汽车租赁有限公司发生租车纠纷。矛盾双方因各自经济利益，立场对立，难以调和。如何从人道主义出发，兼顾公平原则，使问题得到更好的解决？近日，松江区中山街道人民调解委员会成功化解矛盾，同时给予残疾当事人适当照顾。

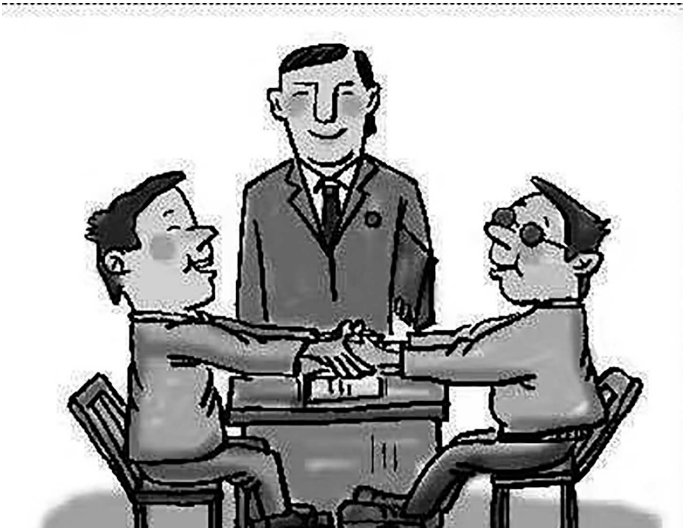
续航不够提前退车 是否违约各执一词

戚某自小有听力障碍，通过学习考核，申请了特殊驾照。戚某希望通过驾驶网约车增加经济收入，便从上海某汽车租赁有限公司租下了一辆网约车，当时约定的租赁费为每月 6500 元，押金 8000 元。该汽车为新能源车型，公司承诺该车一次充满电可跑 400 公里，续航里程长，充电费用低，非常适合作为网约车使用。但戚某在实际使用过程中，发现该车一次充满电后，续航里程不到 200 公里，这样就需要频繁充电，影响戚某的网约车服务。为此，戚某要求与该公司解除租车合同。

戚某找到公司讨要租金以及押金，该公司结清了租车金额，但以戚某违约为由，不肯退还押金。戚某拨打了 110 报警电话求助，派出所通过公调对接平台将该案件转到松江区中山街道人民调解委员会。

调解员首先将戚某及公司负责人吴某约到调解室。双方当事人一见面均情绪激动，场面一度难以控制。特别是戚某，由于言语不便，一直在指手划脚捶胸顿足，不停在纸上写写划划，表述着自己是残疾人，谋生赚钱是多么的不容易。

调解员通过沟通平息当事人的情绪，强调调解是建立在自愿平等的基础上的开展的，既然双方都愿意通过调解解决矛盾，就应该心平气和地处理矛盾，争取尽快解决问题。在一番耐心的劝说后，双方总



资料照片

算冷静下来。

关怀弱势群体 顺利化解纠纷

调解员首先让双方简要叙述事情经过。戚某由于语言表达不便，便通过书写形式与调解员沟通。戚某表示，自己作为残疾人，谋生不易，本打算通过租车从事网约车服务，就从吴某的公司租了一辆电动汽车。公司承诺汽车续航里程 400 公里，但实际续航里程不到 200 公里，戚某认为公司违约，要求公司方退还租金和押金。

吴某则认为车辆续航长度只是

一个参考数，每个人开车习惯不一样，车辆实际续航长度必然也不一样，所以并不认同戚某的说法。吴某认为，戚某擅自提前退车，违反公司网约车租赁协议，根据协议对押金的有关约定，提前退租押金不予退还，吴某一口拒绝了戚某退还押金的要求。

调解员认为解决问题的关键点在于，双方站在自己的立场都有合理的理由，但戚某的确有提前解约的违约行为，吴某则夸大了车辆的续航能力，双方对于纠纷的产生都有一定的过错。但考虑到戚某是残疾人，谋生确实要比一般人困难，调解员希望吴某考虑戚某的特殊之

雇主摔下楼梯致钟点工骨折

调解员释法明理成功化解赔偿纠纷

□法治报记者 金勇

钟点工扶雇主上楼，不慎双双滚落楼梯，3 天后钟点工感到不适，去医院检查发现肋骨骨折。此后，双方各不相让，为赔偿费用发生矛盾。

调解员介入后，通过释法明理，引导当事人积极调解，最终达成一个让双方都满意的结果，成功解决了这起纠纷。

钟点工骨折谁的责任？

崔某受聘在韩某家做钟点工，由于楼梯狭小，仅容一人通行，崔某只能从后面扶韩某上楼。韩某上楼时未能站稳，不慎向后倒去。崔某猝不及防，未能支撑住后倒的韩某，两人一起从楼梯上摔下。着地时，韩某倒在崔某身上。

事发后，韩某与崔某立即前往离家最近的医院进行检查。经初步检查，韩某与崔某身体均无大碍，只是轻微挫伤。事发后 3 天，崔某感到胸部疼痛难忍，同时伴有呼吸困难，再次前往医院。经过拍片检查后发现，崔某右侧肋骨有 3 根骨折，骨折的肋骨插到了肺部，造成气胸，须立即住院治疗。

随后崔某在医院住院治疗 1 个月有余，前后花去医药费及护理费共计 1 万余元。出院后，崔某向韩某要求赔偿其医药费、护理费、误工费及其他各项费用损失共计 3 万元，遭到韩某拒绝。双方各执一词，多次协商未果。

韩某告诉调解员，在摔倒后，自己和崔某立即去了最近的医院进行了身体检查，当时医院给出的报告只是轻微挫伤，并没有什么大碍，谁知崔某后来要求赔付 3 万元。韩某认为，事情过去了 3 天，崔某才自行去医院检查并住院治疗，不能认定就是自己之前摔倒在

崔某身上所造成的。现在要赔偿 3 万元，缺乏相应的理由和证据，不能接受。

根据当事人反映的情况，调解员快速抓住到双方的争议焦点，是韩某是否应当对崔某的骨折承担责任，以及对应的赔偿金额应当如何确定。

耐心释法化解纠纷

调解中，崔某表示，之所以提出 3 万元的赔偿费用，除了 1 万元是治疗费和护理费，另外一部分则是自己 1 个月的误工费、因请假在家未能取得当年的全勤奖金。而且自己目前伤情并没有完全恢复，后续还需要根据恢复情况进行相应的检查，这也是一笔不小的开支。同时，由于此次受伤住院，崔某之前的一些老主顾担心其身体状况不利于继续从事家政服务，导致失去了许多客户，对自己的后续收入也造成了很大影响。所以，3 万元赔偿的要求合情合理，崔某称如果韩某继续消极赔付，自己要走诉讼程序。韩某则再次强调，当日检查显示崔某并无大碍，崔某在事发后时隔 3 天前往医院检查并住院治疗，无法断定崔某是不是在这 3 天中受伤。

调解员看出韩某的顾虑，耐心解释，摔倒当日的检查并未拍摄胸片，没有马上发现问题也是有可能

的。况且随后 3 天，崔某均因身体不适在家中休息，基本上可以排除因其他原因受伤的可能。调解员向韩某说明，根据《民法典》第一千一百九十二条：个人之间形成劳务关系，提供劳务一方因劳务造成他人损害的，由接受劳务一方承担侵权责任。接受劳务一方承担侵权责任后，可以向有故意或者重大过失的提供劳务一方追偿。提供劳务一方因劳务受到损害的，根据双方各自的过错承担相应的责任。崔某作为提供劳务的一方因陪伴韩某上楼而受到损害，属于因劳务受到损害，且崔某在此过程中并无过错，应当由韩某承担责任。

同时根据《民法典》第一千一百六十五条：行为人因过错侵害他人民事权益造成损害的，应当承担侵权责任。在此次事件中，韩某的行为客观上确实造成了崔某人身权利的损害，应当承担起相应的赔偿责任。

韩某表示，自己确实摔倒连累了崔某，愿意承担部分赔偿，但是 3 万元的赔偿金额过高，希望调解员能帮忙协调。

听完调解员客观的分析，韩某表示愿意接受调解员的建议，如果赔偿金额合理，自己愿意积极赔付。

调解员告知崔某，工伤认定申请的前提是，证明与用人单位存在劳动关系，而崔某与韩某之间是劳

务合同，因此本案中不存在工伤认定的问题。本案的赔偿问题应参照《民法典》中侵权责任篇的相关规定，第一千一百七十九条对人身损害的赔偿范围进行了规定：侵害他人造成人身损害的，应当赔偿医疗费、护理费、交通费、营养费、住院伙食补助费等为治疗和康复支出的合理费用，以及因误工减少的收入。崔某主张的因老客户流失带来的损失，属于间接损失，并非由该事件造成的直接损失，该部分赔偿请求在诉讼过程中也不会得到法院支持。调解员建议崔某根据法律规定，重新梳理赔偿项目、计算赔偿金额。

通过调解员释法明理，崔某表示愿意根据法律规定重新提出诉求。双方签订调解协议后，韩某当场通过微信转账的方式支付了赔偿款。

【调解心得】
调解员在当事人双方情绪激动时，耐心劝导，及时做好当事人之间的沟通桥梁工作。抓住关键点将法理情相结合，让双方明白自己所享有的权利和应当承担的义务。同时重视残疾人谋生不易，沟通不畅的困难，热心相助，给予更多的温暖与照顾。在公正的原则下，最大程度结合双方当事人想法和处境，提出合适的调解方案，保障了当事人的合法权益。

从这一点出发，调解员将工作重心放在吴某身上。调解员称，戚某身患听力障碍，谋生本就不易，如今他已经将车辆归还，车辆也没有受损。在戚某未给公司带来任何实际损失的情况下，希望公司做出让步，以体现公司对社会弱势群体的关怀，体现租车公司的大度。经过调解员耐心细致的劝解，吴某表示自己没有故意为难戚某的意思，并同意从人道主义出发，退还部分押金 7500 元。

对此，戚某还是觉得不满意，认为押金应当全退。调解员耐心向戚某解释，根据合同，戚某应当为自己提前解约的行为承担一定违约责任的，但公司方出于对残疾人的关爱，戚某只需要承担 500 元违约金即可。

经过调解员的耐心劝解，双方最终达成一致。收到退款的瞬间，戚某压抑许久的情绪总算放下，他忍不住潸然泪下，并向调解员鞠躬致谢。

【案例点评】
在劳动关系中，如果职工因工作原因造成人身损害的，一般会申请工伤认定，认定为工伤后可以依法享受工伤待遇。但是劳动关系无法通过《工伤保险条例》的相关规定进行工伤认定，而是要根据《民法典》中侵权责任编的相关法律条文来解决。调解员通过释法明理，引导双方积极调解，最终达成让双方都满意的结果，成功解决了这起纠纷。