

□ 张光艳 张硕洋

“我在上海工作，用手机号转账误转给了对方，但对方不愿意还我钱。”
“我已经询问过四次了还是解决不了，我着急用钱还款。”
“我怎么知道对方是不是骗子？他又不肯来连云港的派出所办理，还一直电话轰炸我！”
这是之前我在上海市徐汇区人民法院审核立案时，“听”到的一组特别的“对话”。
原告是一位聋哑外卖小哥，被告是小哥误转账的对象。
如何帮助这位小哥跨越 500 公里的物理距离拿回误转的 2000 元，就是接下来我要讲的故事。

“这个立案材料准备得有些‘潦草’”

3 月 26 日，网上立案系统当事人平台，一个普通的民事案件诉讼请求栏里的内容引起了我的注意：“关于云某付失误造成打错转账给对方已经收到，向对方不愿意退还给我，拿对方没有办法。”这份材料里，被告身份信息只有姓名和电话，没有住址、身份证号等其他信息。诉请表达不清，被告身份信息缺失。

我仔细看了这份起诉状，分为三页，分别形成于 3 月 15 日与 26 日，是用手机自带的电子笔记本功能随手记载，然后截图上传的，形式并不符合民事起诉状的基本要求。而且，起诉状里断断续续的文字、杂乱无章的标点，前言不搭后语、缺乏逻辑的内容，读起来非常费劲。

我点开原告的举证材料，一共五页微信聊天记录，可以看出聊天对象用的名字是昵称，没有真实姓名。聊天内容中，唯一可以证明存在钱款往来的，是聊天记录中一张模糊不清的银行转账明细图。

“这位当事人对于起诉立案材料的制作也太粗糙了点，必须得给他打个电话详细说明一下。”我心想。

接着，我回到系统主页面，刚想进行其他操作，却忽然发现当事人在“法官留言”一栏写下的话：“我是聋哑人不会说话，请您帮忙找对方退还我‘二千元’”。

我一下子愣住了，再次回到案件材料页面，我开始反复阅读那些看起来像 AI 生成的文字，结合全部证据材料了解到大致情况：原告是一位“90 后”的聋哑人，在上海从事外卖工作。因为使用云某付 APP 通过手机号码转账，误转了 2000 元到人在连云港的被告账户上。原告前后四次寻求帮助，想拿回钱款却都没有结果。

“让一位聋哑人独自提起诉讼、参加诉讼，也许将来还得面对申请强制执行等程序，确实比普通人要更为艰难。这个案子，不能简单按照惯常方式办理。”我暗下决心。

案件转入“绿色通道”初见转机

思考片刻后，我马上向庭里申请将该案转入“绿色通道”，并邀

为讨回2000元打官司 立案材料却很“潦草”

无法开口的他 与 担心被骗的他



漫画：张硕洋

请人民调解员詹子君、冯慧中共同参与协调处理。

考虑到原告的特殊情况，我首先电话联系被告核实相关案情。

在电话中，我向被告表明身份和来电意图后，对方也向我表达了他的担忧。

“我是收到了对方转来的 2000 元，对方后来不断打我电话，直到我电话没电，但是接起来又不说话，我都不知道对方是不是骗子。”被告告诉我。

听到被告这么说，我内心暗自一喜，“被告承认收到 2000 元，跟原告所述吻合。”

“对方还加了我的微信，一直要我还款，但是我让他到连云港来，一起去派出所处理这个事，他

又不肯。”被告继续说。

“被告有解决问题的意愿，应该可以调解。”我内心又欢喜一次。

“原告是位聋哑人，在上海送外卖赚钱很不容易，往返一趟成本也太高，你看咱们是不是找一个成本比较低的方式解决，比如通过法官协调直接网络转账？”我赶紧向被告提出方案。

“现在电信诈骗太多了，你说自己是法官，我也不敢完全相信，谁知道你们是不是一伙的。万一我转账，导致我自己有损失怎么办？”被告质疑。

被告的担忧可以理解，我得想办法让被告打消对我身份和付款方式的顾虑。于是，我建议被告拨打我们法院的总机查询我的姓名、身份及座机

号码。

被告确认了我的身份后，我与被告商量，让原告本人亲自到法院解决此事。

与此同时，调解员反复拨打原告电话，却都没能联系上他，最后只能通过 12368（诉讼服务热线号码）短信通知原告该案已经进入绿色通道，请他第二天上午 10 点来法院。

我和调解员都默念：“原告千万别错过短信……”

一场电话+视频+音转字的特殊调解

好在天遂人愿，原告没有错过短信，第二天上午 10 点，他如约而至。

这是一位相貌清秀的小伙子，身着外卖工作服，脸上有些小胡茬，眼神里透露出一丝戒备，又带着一点期待。他左手举着手机，手机主界面显示一个可以即时音转字的软件，调解员对着他的手机说一句，他看一句，然后打字给出回复。我仔细瞧了瞧，转译基本正确。

调解员向他介绍了我的身份，同时，请他拿出身份证件核实身份。

“我说话，你打字，可以吗？”我问。

原告在手机上打出：“可以，我可以进行文字沟通。”

“你要被告退你多少钱？”

“2000 元。”

“直接转账退给你，可以吗？”

他点头。

我现场给被告打电话，告诉他原告已经到了法院，由于原告不能说话也听不见，让他务必保持电话通话中。

被告对于马上付款仍然有所迟疑，为了打消他的顾虑，我提议用视频连线。

两人第一次在视频中看到鲜活的彼此，原告逐渐放下先前戒备的眼神，被告的语气也明显缓和了。

最后，被告通过微信支付的方式直接转账 2000 元给原告。

“如果之前他找我时也用法院这样的方式，我肯定很放心，马上还钱了。”被告后来说。

“我的情况特殊，对方不愿意，想不到还是你厉害，对方愿意返还给你，非常感谢！”收到转账后，原告在一张白纸上写下一段文字递给了我。

这是我职业生涯中收到的最特别的“感谢信”，虽然形式简单，但却让我倍感欣慰，仿佛完成了某种使命。

“你尽管奋力去创造美好生活！我们会为你保驾护航。”我心中默默祝福原告，同时也是对自己的一种鞭策。

案件的圆满解决特别有赖于两位调解员的辛苦付出，是大家的共同努力推动的结果。

我深知，有时我们眼中的“小案子”，可能正是别人生活中的“大事”，关乎他们的生计与幸福。

特别是针对一些特殊人群，我们在工作要多一点耐心、多一点换位思考、多一点人文关怀、多一点不怕“麻烦”的精神，让司法为民这项事业多一点温暖，真正把“如我在诉”作为办案自觉。

（承办法官：张光艳，上海市徐汇区人民法院立案庭法官）