

□ 记者 章炜

半年前，想在金山张堰置业的王先生与中介经纪人小朱达成口头约定，由小朱协助购房，成交后支付中介费。小朱耗时一个多月筛选十余套房源、多次带看并全程参与价格谈判，可就在即将签订购房意向书时，王先生突然“失联”，后经证实，他已通过另一家中介买下该套房屋。小朱向王先生索要中介费遭拒，双方共同向金山区张堰镇调委会申请调解，以解决此纠纷。近日，这场因“跳单”引发的中介合同纠纷，在调解员的介入下得以圆满解决。

口头约定成“空文”，服务后“跳单”起争执

半年前，王先生计划在金山区张堰镇购置一套房产，通过朋友介绍联系到当地中介公司经纪人小朱，希望他帮忙物色合适房源。双方虽未签订书面委托协议，但口头约定，若购房成功，王先生将向小朱支付相应中介费。

此后一个多月里，小朱根据王先生的购房需求，筛选了十余套房源，并多次带领王先生实地看房。其间，两人通过微信、电话频繁沟通，从房屋户型、周边配套到价格谈判，小朱都全程参与。然而，就在小朱准备协助双方签订购房意向书时，王先生却突然“失联”。几天后，小朱从同行处得知，王先生已通过另一家中介公司买下了该套房屋。

“我辛辛苦苦活了一个多月，提供了房源信息、带看服务，还帮着谈妥了价格，最后却被‘跳单’，这太不公平了！”小朱多次联系王先生要求支付中介费，均被拒绝。

王先生则态度坚决，表示自己最终选择另一家中介公司，是因为对方中介费报价更低、服务更主动，属于消费者的自主选择权，并非恶意“跳单”，因此拒绝支付任何费用。“我和小朱没有签书面合同，选择哪家中介是我的自由，凭

什么要给他钱？”

面对王先生的拒绝，小朱情绪激动地拿出关键证据：带看记录、与王先生的沟通截图、与房东的价格磋商微信记录等，强调自己的服务已进入实质阶段——不仅提供房源信息，更协助谈妥合同价格、付款方式等核心条款，为交易落地奠定基础。“这套房子能顺利成交，完全依赖我前期的工作成果，他绕开我找其他中介，就是在无偿占用我的劳动成果！”双方各执一词，僵持不下，矛盾一度剑拔弩张。

调解员明确“跳单”的法律界定

为避免矛盾进一步激化，调解员决定采用“背对背”沟通方式，先分别与双方梳理事实、了解诉求。在与小朱沟通时，调解员耐心倾听其诉求，同时引导他理性看待纠纷，告知其虽然提供了服务，但交易最终并非由其完成，若坚持全额索赔可能面临时间成本增加等问题。在与王先生沟通时，调解员则重点询问了其选择其他中介的原因，并向其普及了中介合同相关法律知识。在掌握基本事实后，调解员组织双方进行“面对面”调解，并向双方明确调解规则，要求围绕事实、保持理性沟通。

调解员首先向双方阐释了《民

买家却突然『失联』？ 多次带看价格谈好了 中介索要服务费遭拒，口头委托算数吗？

法典》中关于中介合同的规定，明确指出第九百六十五条对“跳单”行为的约束力。强调虽然双方无书面合同，但有口头约定，且小朱提供了具体房源信息并已完成带看、价格协商等，王先生已实际接受了服务，双方形成了事实上的中介合同关系。王先生利用小朱提供的房源信息及服务后绕开其成交，违反了诚实信用原则，理应承担相应责任。

针对王先生“未签合同”和“价格更低”的辩解，调解员指出，第一，口头委托同样具有法律效力，王先生后续通过其他中介成交，本质上

是利用了小朱的劳动成果。法律上的“跳单”重在审查是否“利用服务后绕开”，而非是否签订了书面合同；第二，行使自主选择权的前提是不侵犯他人合法权益，王先生的行为本质是利用了小朱的劳动成果为自己谋利，构成了不当得利。

在明确法律责任后，调解员引导双方换位思考。一方面劝说小朱，考虑到交易最终并非由其全程完成，可在报酬金额上适当让步，以快速化解纠纷；另一方面劝导王先生，从经济和时间成本考量，若进入诉讼程序，其可能面临支付中介费及诉讼成本的风险。在调解员的法律阐释和利弊分析下，双方立场逐渐软化，最终同意互相退让一步，王先生补偿小朱前期提供服务的报酬，小朱放弃主张全额中介费的诉求。

经过三轮协商，双方最终达成一致意见：王先生自愿一次性向小朱支付服务补偿款，小朱放弃其他诉求，双方就此事再无争议。调解协议签订当天，王先生通过微信转账方式将补偿款支付给小朱，这场持续一个多月的纠纷就此画上句号。

【案例点评】

王先生虽然是通过其他中介机构与房主沟通后签订买卖合同，但其前期接受了小朱的服务，并利用小朱提供的资源信息达成了后续的交易。其为不给中介费而绕开小朱与其他中介机构订立合同的行为，符合“跳单”违约的构成要件，即委托人接受了中介人的服务；委托人利用了中介人提供的信息机会或者媒介服务；委托人绕开中介人直接订立合同。《民法典》第九百六十五条规定：“委托人在接受中介人服务后，利用中介人提供的交易机会或者媒介服务，绕开中介人直接订立合同的，应当向中介人支付报酬。”该条文作为分则部分的新增规定，明确禁止“跳单”行为，认可中介合同中“跳单”违约条款的法律效力。该项新规不仅有利于保障中介人、委托人的合法权益，也有利于促进房地产市场的平稳、有序、健康发展，更有利于在全社会弘扬诚实守信的传统美德，形成人人重承诺、守信用的良好风尚。

“我的地盘我做主！”因巴掌大摊位吵翻天

“三所联动”平息集贸市场摊位纠纷

□ 记者 章炜

“这巴掌大的地儿，你还挤过来！”“怎么了？我的地盘我做主！”2025年6月初的傍晚，宝山区张庙街道一集贸市场突然响起激烈争吵声。相邻摊位的两位摊主，为了方寸之地互不相让，推搡间现场火药味十足。围观路人报警，一起因摊位边界引发的突出矛盾亟待化解。“三所联动”机制闻讯启动，街区书记火速介入，法治赋能街区治理模式高效运转。

调解现场一片混乱，双方情绪激动，根本听不进任何劝解。调解员立刻采用“背对背调解法”，将

两人分别带到不同房间冷静情绪。整整三个多小时，调解团队耐着性子，听他们倒苦水、诉委屈。街区书记了解到，两家都是起早贪黑的小本经营者，矛盾的核心不是这巴掌大的摊位，而在于长期的价格差异、经营理念冲突，让双方的矛盾越积越深。

调解进入攻坚阶段，律师翻开《民法典》耐心解释：“公平竞争受法律保护，咱们都得守规矩才能把生意长久做下去。”同时，律师援引《民法典》相关条款，精准界定了相邻经营者权责边界。

“动手解决不了问题，违法成本算下来，损失只会更大，到时候

生意、口碑都没了！”民警严肃又不失温和地提醒，双方的扭打行为已触犯《治安管理处罚法》红线，并警示冲动可能带来的违法后果。

街区书记用身边真实案例开导他们：“隔壁市场之前有两家摊主，以前也为价格争得头破血流，后来统一标准，邻里和睦了，生意也都红火起来。你们抬头不见低头见，何苦非要争个输赢？”

一边是法律划出的清晰红线，让两人认识到自身行为的不当之处；一边是掏心窝子的暖心话语，唤起了两人对邻里和睦的渴望。经过整整一下午的努力，两位摊主幡然醒悟，主动向对方道歉，愿意心平气和地商量解

决方案。最终，在调解团队的见证下，两人签订了解调解协议，明确了各自摊位的使用边界，还约定以后在经营过程中互相体谅、公平竞争。

为了防止矛盾再次发生，调解团队一有空就会来到集贸市场回访。一开始，两位摊主见面还有些尴尬，只是简单地打个招呼。但在调解团队的持续引导下，他们渐渐打开了心扉，有时会互相分享进货渠道，遇到顾客多的时候还会互相帮忙照看摊位。曾经剑拔弩张的两人，如今不仅冰释前嫌，还携手对摊位布局进行了优化，统一了部分商品的经营策略，吸引了更多顾客前来消费，两家摊位的生意也跟着越来越红火。