

□ 记者 章炜

从网约车下车后苹果手机不翼而飞，联系司机无果、平台响应迟缓，十余天查找毫无进展。面对失主质疑，司机坚决否认“捡到手机”，双方情绪对立剑拔弩张。近日，上海市闵行区虹桥镇人民调解委员会依托“三所联动”机制，通过调取轨迹、固定监控、精准释法，成功化解该起价值 8000 元的手机遗失返还纠纷，既让失主李先生找回失物，也让司机王师傅避免了刑事追责风险，实现“案结、事了、人和”的效果。

多方查找陷入僵局

2025 年 10 月的一个傍晚，市民李先生乘坐王师傅驾驶的网约车回家，下车时因太匆忙，将一部价值 8000 元的苹果手机遗忘在车辆后排座位上。“到家整理东西时才发现手机不见了，里面有客户资料 and 私人照片，急得我团团转。”李先生回忆，他第一时间通过网约车平台联系司机王师傅，但系统始终显示“司机已结束服务，暂无法接通”。

情急之下，李先生联系平台客服申请协助查找，得到的回复却是“需 24 小时内调取行程数据”。然而，直到次日上午，平台仍未提供有效线索，只是告知“已尝试联系司机，对方称未见到手机”。多次沟通无果后，李先生向事发地派出所报案，希望通过警方介入找回手机。

民警通过平台登记的身份信息联系到王师傅，电话中，王师傅情绪激动地否认捡到手机，甚至质疑李先生“冤枉好人”，声称“下车后就直接回家了，根本没看到什么手机”。由于缺乏直接目击证据，警方无法直接认定王师傅拾得手机，考虑到双方对立情绪明显，若贸然处理可能激化矛盾，民警建议通过人民调解方式化解纠纷。在征得双方同意后，该案移交至闵行区

虹桥镇人民调解委员会。

证据链锁定真相

调解员于长富立即启动前期调查工作，协调民警与网约车平台对接，调取当日车辆行驶轨迹、接单记录，同时申请警方调取沿线监控录像，固定关键证据。

在面对面调解阶段，李先生激动地表示：“我下车后 10 分钟就发现手机丢了，一直打电话，一开始能打通，后来就关机了，肯定是你拿了！”王师傅则反驳道：“你没证据就别乱说话，这是侵犯我的名誉权。”眼看争执不断升级，调解员当即决定采用“背靠背”调解方式，让李先生先到室外平复情绪，单独与王师傅沟通。

调解员先从道德层面切入，耐心劝导王师傅，但王师傅仍不为所动，坚持自己的说法。见劝导无效，调解员决定亮出核心证据。“这是网约车平台提供的行驶轨迹，显示你送完李先生后，直接开车回了家，其间没有接任何订单，根本不存在后续乘客拾走的可能。”调解员一边展示轨迹截图，一边继续说道，“这是李先生手机的定位记录，从下车到你家小区，定位一直跟着你的车移动，最后停在你住所附近；还有这段路边监控，拍到你下车前特意低头查看后排座位，而

司机矢口否认捡到网约车遗失手机

锁定关键证据普法释理，化解返还纠纷

这个时间点，正好是李先生拨打手机从接通到关机的时段。”

王师傅的表情逐渐凝重。调解员趁热打铁，展开法律宣讲。“《民法典》明确规定，拾得遗失物应当返还权利人，这是法定义务，不是可选择的权利。你现在的情况，如果明知是李先生的手机却拒不返还，已经构成侵占遗失物。”调解员进一步释明刑事风险，“这部手机价值 8000 元，已经达到《刑法》侵占罪‘数额较大’的标准，根据第二百七十条规定，拒不退还的可能被判处有期徒刑、拘役或者罚金。但如果你主动归还，不仅不用承担法律责任，还能依据《民法典》主张必要的费用补偿。”

法律的刚性约束让王师傅的心理防线明显松动，脸色一阵红一阵白。调解员见状，适时给其台阶：“会不

会是你家人收拾车辆时捡到了，不如先联系家人核实一下。”这番话让王师傅松了口气，他提出“想出去打个电话，联系家人确认”，并承诺一小时内返回。

利用这段时间，调解员与李先生沟通：“理解你丢失手机的焦急心情，但如果对方愿意归还，适当给予一些酬金也是符合法律规定的。《民法典》明确，权利人领取遗失物时，应当向拾得人支付必要的费用。这样既能保障你手机完好返还，也能让对方感受到尊重。”起初不认可的李先生，在调解员的劝说下，表示愿意支付 200 元作为辛苦费。

一小时后，王师傅如约返回，说手机确实被家里小孩捡到。在调解员的见证下，王师傅当场交还手机，李先生也支付 200 元酬金。在调解员的见证下，双方签订了调解协议书，明确王师傅返还遗失的苹果手机；李先生自愿支付 200 元辛苦费。

【案例点评】

本案是典型的网约车场景下遗失物返还纠纷，调解员通过深入了解案件缘由获悉当事人的想法后发现该案件的难点有三个：一是本案责任界定模糊，双方均无直接目击证据，争议核心围绕“是否拾得”展开，需依赖间接证据形成完整链条；二是李先生遗失的苹果手机价值 8000 元，处于《刑法》侵占罪“5000 元以上”的刑事追责门槛之上，民事返还与刑事风险交织；三是双方情绪对立致使调解难度较大。此类纠纷在网约车行业高频发生，折射出移动出行场景下遗失物保管义务的认知盲区。

调解员将“证据理性”与“人性温度”的结合。调解员在此次调解中采用“法理+情理+利益”的三层沟通策略引导当事人解决核心问题，调解成功的前提是让事实说话，需要通过证据固定与分析，打破各执一词的僵局。调解员需以中立第三方身份，分别向双方释明民事与刑事法律后果，不但发挥了法治宣传功能，也让当事人有了纠错的机会，促使双方自愿达成一致意见，妥善解决纠纷。

租客烧菜忘关火惹祸，房东称损失超5万元

调解员向双方释法说理，实现矛盾就地化解

□ 记者 章炜

租客烧菜忘关火引发火灾，致出租屋损失超 5 万元，双方因赔偿金额僵持不下。近日，静安区彭浦镇人民调解委员会依托“背靠背”调解法，结合法律条文明确责任，成功化解这起出租屋失火赔偿纠纷，既帮助房东挽回损失，也为经济困难的租客减轻赔偿压力，实现矛盾就地化解。

2025 年 8 月底，薛先生匆匆来到社区居委会求助。据薛先生介绍，其将房屋出租给老周后，老周在屋内烧菜时因临时外出忘记关火，导致厨房突发火灾。火势虽及时扑灭未造成人员伤亡，但厨房内灶具、油烟机、橱柜等物品被严重

烧毁，墙面大面积熏黑，电路也因高温受损，初步估算维修及财产损失超 5 万元。

“我找老周协商了好几次，他承认是自己的错，但一直说没钱，不愿意全额赔偿。”薛先生向调解员出示了多家维修公司出具的估价单，单据显示维修材料费、人工费及自己因处理事故产生的误工费合计约 5.6 万元。而老周则表示，自己收入有限，火灾后已凑了部分钱款，但无力承担全额赔偿，双方多次协商均以争吵告终，无奈之下只好寻求调委会帮助。

调解员先是前往失火出租屋现场勘查，确认房屋受损范围与薛先生描述一致，同时走访周边邻居了解情况。邻居们反映，事发时浓烟从

出租屋窗户冒出，一度引发整栋楼居民担忧，虽无人员受伤，但消防安全问题亟待重视。随后，调解员单独与老周沟通，老周对失火事实及消防队出具的全责鉴定无异议，但仍对 5.6 万元的赔偿金额提出质疑，称“维修价格太高，超出自己的承受能力”。

为打破僵局，调解员采用“背靠背”沟通方式，分别向双方释法说理。针对老周，调解员明确指出，根据《民法典》，承租人未按约定方法使用租赁物致其受损，出租人有权要求赔偿；行为人因过错侵害他人民事权益，应承担侵权责任。

面对薛先生时，调解员则建议其考虑老周的实际经济状况，“如果坚持全额赔偿，老周可能因无力支付而拖延，反而不利于你及时拿到赔偿款开

展维修。不如适当让步，同时约定分期支付，这样既能减少你的损失，也能让老周更易接受。”此外，调解员还向双方强调了出租屋用火安全的重要性，提醒老周今后使用明火时务必留人看管，避免类似事故再次发生。

经过多轮沟通，双方最终达成一致协议：老周分两次向薛先生支付房屋维修及相关损失赔偿款共计 5.4 万元，首次付款于协议签订当日支付，剩余款项在一个月内结清；薛先生负责后续房屋维修工作，老周需提供必要协助；双方就此次火灾纠纷互不追究其他责任。一周后，居委会对双方进行回访，薛先生表示已收到老周的首次赔偿款，有序推进房屋维修工作；老周也承诺会按时支付剩余款项，并吸取此次教训，增强消防安全意识。