

遇纠纷并非一定要对簿公堂

多方助力诉前调解,还真就把矛盾解决了



■VCG图

天河法院

社会化有偿调解 搭配司法确认

天河区金融总部聚集,金融交易活跃,经济发展氛围浓厚。可以说,商事、知识产权等领域对纠纷化解的高效性、专业性、权威性需求日益迫切。

自2021年起,天河法院找准非诉调解公益性服务与市场化需求的结合点,探索建立了社会化有偿调解运行机制。目前,社会化有偿调解优先适用于商事、金融纠纷等适宜调解的案件。其中,商事案件通过“天和”平台线上委派特邀调解员进行调解,金融类案件通过“天融”平台线上推送金融专业调解机构调解,并视具体案件情况进行失联修复、“AI”智能语音通知等。

【案例】 亲姐弟为钱闹上法院 调解使两人冰释前嫌

黄丽芬是广东广信俊达律师事务所的律师,也是一名特邀律师调解员。她曾调解过一起民间借贷纠纷案,弟弟在10年间向姐姐借款4次共计45万余元,姐姐为催还债务不得不将弟弟告上法庭。在调解这起“家务事”时,黄丽芬讲法讲理,更懂讲情,促使姐弟俩冰释前嫌,弟弟赠与房产并还款7.5万余元。

“亲姐弟为钱闹上法院也不是什么光鲜事,我心里也不好受。现在我既能拿回钱,又不用与亲弟弟撕破脸皮,简直是意外之喜。”杨小姐感慨道。“‘打官司’不是唯一的纠纷解决方式。若双方能通过协商解决,有时对当事人来说反而更省事省心。”黄丽芬说道。

【法官说】 与诉讼相比,调解解决问题更温和

“社会化有偿调解实行‘先调后付’模式,当事人不同意不‘开调’,调解不成不收费,当事人无需担心调解费会‘打水漂’。”天河法院立案庭庭长张瑞平介绍。

同样,社会化有偿调解遵循有偿低价的原则,调解不成功不收费,收费也不能超过诉讼费标准的50%,相当于花“半价”就能享受到整套的专业解纷服务。另外,系列案件、类型案件还“有价可讲”,只要符合法律规定及收费办法,特邀调解机构和当事人即可平等协商议价。

张瑞平认为调解与诉讼相比,解决问题更加温和,不用陈列证据、无需互相对质,特别是对于亲友之间、熟人之间,商业合作伙伴之间的纠纷化解,能最大程度地降低双方情感上的对立,尽可能保护原就岌岌可危的情感关系。

黄埔法院

多部门入驻 多元解纷中心

近年来,黄埔法院通过构建多元化纠纷化解体系,建立多元化纠纷化解中心,联合多部门分类设置派驻点,横向打破市场、社会、行政和司法各部门间的资源和信息壁垒,以黄埔法院“两站八室”与广州法院在线多元纠纷化解平台为依托,建立“社区+街道+区域”的阶梯式解纷体系。

目前“法院+”解纷单位提升至9家,特邀调解员增加到148人,全面形成诉前联调“五个一”(“一个中心、一条通道、一个平台、一支队伍、一套制度”的工作机制。

【案例】 事关6568万元的合同纠纷 双方从不愿对话到握手言和

2020年年底,甲公司通过招投标与乙公司签订买卖合同,约定由甲公司提供设备,乙公司分三期支付货款。到了2021年年中,甲公司全面履行了交货、安装的合同义务,然而乙公司支付了第一期货款后,迟迟未按照原定支付计划表付款。

经过多番沟通,但此事始终未能推进,甲公司随即向法院提起诉讼,请求判令乙公司按合同约定支付货款及逾期利息,共计6568万元。虽然双方完全不愿意沟通,但黄埔法院温法官在分析案情后认为,矛盾并非不能化解。考虑到双方在不同省份,为打破双方沟通僵局,温法官团队对当事人双方进行了背对背调解。

经过努力,法院提出一个双方共赢的解决方案,并为双方抽丝剥茧、厘清纠纷困境。最终双方对“部分让利、分期支付”的解决方案达成一致意见,乙公司按照调解协议准时分期偿还债务,两家企业生产经营均保持正常。

【法官说】 最大困难是恢复当事人的信任

黄埔法院五级法官助理钟慧告诉记者,在此案调解工作中最大的困难就是平复当事人情绪,恢复当事人之间的信任及沟通的意愿,法院提出的调解方案能够满足双方需求又能实现社会效果与法律效果的统一。

她回忆道:“该案件调解历时10天,温法官团队一直与原告被告方进行协调,最后经法官助理通过电话与被告多次沟通,告知被告进入诉讼程序会影响企业信誉和后续融资贷款,被告出于后续经营发展同意了调解方案,最后达成调解。”

花都法院

凝聚解纷合力 推进诉源治理

早在2021年的4月,花都法院联合区总商会成立广州市首家商事联调中心,整合商会与企业家资源,推进商会调解和诉讼调解相衔接,提升矛盾纠纷化解的“源头治理”效能。

去年5月,在商事联调中心的基础上,成立“羊城新乡贤”调解驿站,进一步发挥德高望重的乡贤调解力量,实现“商人纠纷商人解”,为民营经济高质量发展营造优质高效的法治化营商环境。

同样,花都法院与辖区内十个镇街的人民调解委员会建立诉前一体化、多元化的网络调解平台,及时将诉讼案件委派给更了解当地社情民意的人民调解委员会调解,促进矛盾纠纷就地化解、源头治理。

【案例】

十八户业主拒交物业管理费 借力基层组织促进就地纠纷化解

因与物业公司产生矛盾,花都区某小区十八户业主拒交物业管理费,物业公司催收无果后诉至花都法院,要求业主支付拖欠的物业费及滞纳金。

法院受理案件后经过思量,将案件委派给小区所在的马鞍山社区物业纠纷诉前联调工作站进行调解。调解员接到委派后第一时间联系物业公司及当事人,了解到双方的矛盾主要是业主不满意物业公司提供的服务。

为此,调解员引导物业公司合理听取业主建议,要尽力提升服务水平,并适当减免滞纳金。另一方面,以类案的判决结果为导向,劝解业主按时交纳物业费。

经资深调解员释法说理,绝大部分业主交纳了拖欠的物业费,物业公司也为其免除了滞纳金,纠纷在诉前得到化解。

【金牌调解员】

融入热心与耐心,兼顾法理情 许红霞:“做群众的知心人”

“参与调解工作以来,最大的感受就是调解成功后的幸福感和成就感。”任职于广州市天河区前进街道办事处的许红霞,负责党建指导员工作,2020年8月被任命为广州市天河区人民法院特邀调解员。此后,许红霞凭借着“办法总比困难多”的拼劲和韧劲,认真总结调解工作的经验,不断地提高调解工作的能力。

小张和小陈是亲戚关系,小陈自2008年7月开始借住在小张的房屋内,双方从未签订相关协议,小张也从未收取过费用。2020年8月,因借住时间已久,小张多次与小陈协商要求搬离,但小陈拒不配合。无奈之下,小张起诉到法院,请求判令小陈腾退房屋。承办法官在审查起诉材料后,随即委派许红霞对该案进行诉前调解。

许红霞了解到,小陈与小张的父亲此前一起合伙做生意,小张的父亲欠小陈50万元,小张的父亲让小陈住该房屋来抵50万元借款。但是双方并没有写借条,小张的父亲也已经去世。

针对本案争议的焦点问题,许红霞经过两个多月的工作,双方最终达成和解。“在调解过程中要充分了解当事人的诉求,及时调整思路,消除当事人的抵触情绪,同时多与法官沟通,确保调解方案于法有据,用兼顾法理情的调解方式,让当事人切身感受到司法的力度与温度。”许红霞说。