

探索消费纠纷多元化解 用心打造“金牌调解室”

本报记者 廖凌云

田家庵区法院
法在身边

“定金”“订金” 起分歧 购房签约 需分清

本报讯(记者 廖凌云 通讯员 陈媛媛)“法官,真没想到购房定金与订金,一字之差居然法律意义相差甚远,以后我们真得好好留心了!”11月16日,田家庵区人民法院泉山法庭通过云上法庭成功调解一起因购房定金退款引发的房屋买卖合同纠纷案件,购房者与开发商当庭达成调解协议,开发商同意退还3千元购房定金。

2022年8月,居住在合肥的刘女士有意购买淮南的一处商品房。当时刘女士无法来到现场查看房产,只是其家属与置业顾问通过微信、电话进行沟通。经过一番了解后,刘女士向置业顾问转账1万元作为购房定金,工作人员向其出具收据一份,载明“收款事由:购房定金”。一段时间后,刘女士来到房屋现场,对于房型和位置并不满意,当即表示不愿意交购房款,需要退回定金。双方对于购房定金是否退还持有争议,故刘女士诉至法院,请求全额退还购房定金。

受理案件后,法官第一时间电话联系刘女士,其表示对于购房时交的1万元费用的性质并不了解,可能属于购房订金,如今不买房子当然应该退回。法官现场对“定金”与“订金”的区别进行释法说理,告知刘女士定金系对合同履约的保证,给付定金方不履行合同义务,无权请求返还。而订金实则是预付性质的支付,审判实践中仅仅是预付款的作用。本案所涉费用明确属于“定金”,付款时已经予以明确。刘女士当即表示购房时确实疏忽了,以后在交易中会多加注意,希望继续开展调解工作。法官随即通知被告到庭,从企业诚信和公司长远发展角度继续开展调解工作,最终开发商愿意退还刘女士3千元,刘女士当庭表达感谢并表示在以后的交易中会更加留心法言法语。

“定金”与“订金”只有一字之差,但二者在功能和法律性质上大不相同,购房时要弄清楚区别。定金是合同订立、履行或解除的担保,收受定金的一方不履行合同义务,应当双倍返还定金;给付定金一方不履行合同义务,无权要求返还定金。订金则不具有担保的性质,合同未能履行的情况下,可以视情况退还。消费者在交易中应予分清,才能更好规避法律风险,维护合法权益。

“真的非常感谢你们,这么快就替我们解决了纠纷,再也不用为这件事烦心了!”近日,在位于田家庵区龙湖市场监管所的消费纠纷人民调解工作室,当事人童先生在调解协议书上签下了“认可”。2023年10月,童先生花费200余元购买了电动车的电瓶,仅一星期未充电,使用时发现电瓶出现亏电现象,后其多次前往购买的店铺反映,问题一直没有得到解决。来到了人民调解工作室,说明事情来龙去脉后,调解员多次到现场了解情况,和商家反复沟通、耐心细致做工作,最终双方在调解协议书上签字,问题顺利解决。

今年下半年,市市场监管局、市消保委积极创新市场监管社会共治模式,整合优化社会资源,创新化解消费纠纷的新途径、新机制,高标准打造统一的消费纠纷人民调解工作室,形成了接待受理、调处化解、依法办理的“一站式多元化解模式”,有效化解了各类消费纠纷。自今年9月份,各调解室正式运行以来,成功调处消费纠纷4462件,调解成功率达98.6%。

“群众有纠纷如果不及时间化解很容易升级,我们通过完善调解室建设,实现一站式解决问题,真正让群众少跑腿。”市市场监管局12315投诉举报处置中心主任王少明说,根据工作需要,在条件成熟的市场监管所设立调解室,着力实现“六个一”,即消费纠纷调解有一个专门人民调解机构、有一支专业化处置队伍、有一个良好办公环境、有一套完善运行机制、有一批典型维权案例、有一套完整处置程序。调解室实行“一站式”化解群众消费纠纷的工作模式,对消费纠纷做到统一受理、分流处理、限期办理,落实登记、交办、

督办、回访等各个环节工作,保证群众的消费纠纷“一站式”解决。

目前,我市已在各县区设置了12个消费纠纷人民调解工作室。通过返聘懂法律法规、业务能力强的退休老党员,聘任懂沟通技巧、知识结构全面的年轻人,调集市场监管所临近退休、擅长调处纠纷的监管人员以及消保委、12315工作人员,打造一支“专职+专业”的人民调解队伍,分别安排在“调解室”之中,明确各自岗位职责,为化解消费纠纷提供人员保障。

谢家集区居民王女士为两个孩子在谢家集区某游泳馆报名游泳班,共计缴费1600元。孩子在试课后,出现身体不适,王女士便联系商家退费,但一直未果。万般无奈,怀着试试看心态,王女士来到了位于谢家集区市场监管局的消费纠纷人民调解工作室。人民调解员赵胜询问清楚情况后,和调解员任燕一起到游泳馆调查了解。通过调解,最终,游泳馆退回给王女士1600元,双方握手言和。

作为人民调解员的赵胜今年60岁,在这个调解室,包括他在内的有4名成员均来自市市场监管局离退休党支部,个个都是有二三十年消费维权经验的“调解能手”。由于又懂法律又善于倾听,一些吵得面红耳赤的矛盾双方在他们的调解下都能握手言和。他们“以情以理以法”为商家和消费者化解矛盾,既为消费者挽回了损失,又保住了商家的名誉,这个调解室也被评为“金牌调解室”。在他们的带领下,形成了消费纠纷人民调解室个个争创“金牌调解室”,人民调解员个个争当“金牌调解员”的新风尚。

创建全国双拥模范城

拥军门店引领社区拥军新风尚

本报讯(记者 付莉荣 摄影报道)为进一步营造尊崇军人职业、尊重退伍军人的浓厚氛围,田家庵区国庆街道湖滨社区积极响应号召,于近日先后走访了20家辖区企业和个体户,宣传拥军助企政策,先后与14家企业个体户达成并且签订拥军协议书,在餐饮、住宿、美发、购药等方面推出了一系列拥军举措。

11月17日上午,湖滨社区党委联合田家庵区退役军人事务局为拥军门店颁发牌匾,授牌门店负责人表示,将积极履行社会责任,按照“自愿参与、志愿服务、量力而行、尽力而为、合法规范”的原则,为退役军人提供优质服务。



健步走 走出健康

2023年11月18日,“快乐健身,幸福寿县”寿县第二届全民健身运动会健身走活动在古城春申广场启动。

图为活动现场。

通讯员 王晓珂 摄

