

# 法院线上调解 巧妙化解一起借贷纠纷

## 目前,3个机构39名调解员已进驻在线化解平台

本报记者 杨渐 通讯员 今法

调解矛盾纠纷,一般当事人面对面进行交流,如果当事一方不愿出面,或者人在外地不方便时,该怎么办呢?

近日,记者了解到,开发区法院已经建立了线上化解平台,通过电话或者视频就可以在线调解。这个平台就是“在线矛盾纠纷多元化解平台(简称ODR平台)”,平台集咨询、评估、调解、仲裁、诉讼五大服务功能于一体,用户可以在调解员的主持下参与电话或视频调解,平台提供语音转换功能,可自动生成调解笔录、调解协议等。调解服务包括婚姻家庭、民间借贷、道路交通事故纠纷等常见民事纠纷类型。

最近,通过ODR平台,开发区法院巧妙化解了一起借贷纠纷。

34岁的黄女士是江苏人,和丈夫徐先生在下沙经营石材辅料配件生意。去年12月,徐先生遭遇严重交通事故不幸去世,留下不善经营的黄女士和年幼的一对儿女。

事故发生后,黄女士在查看账目时发现,丈夫生前留下很多笔货款还没来得及收回。“少的几千块,多的好几万元。”黄女士一个个联系对方催讨货款,但过程并不顺利。

今年5月,催讨货款不利的黄女士,向开发区法院提起诉讼,而李某就是被告之一。李某在黄女士丈夫在世时,分批次向他购买了建材辅料,共计欠货款9500元未付。

这笔钱不算多,但对于黄女士的还款要求,李某却一拖再拖。

法院调解员了解事情经过后,多次打电话与双方沟通。并动之以情,晓之以理地将黄女士现在的困难处境讲述给李某听。得知李某人在山东,一时不方便回杭调解后,调解员说服李某通过ODR平台与黄女士进行了远程视频调解。

前期充分的沟通工作,使得视频调解进行顺利。在视频调解过程中,远在山东的李某通过手机银行转账,将9500元欠款打入法院帐户,并在视频里展示转账记录,随之黄女士撤回起诉。

视频调解的第二天,黄女士顺利拿回9500元欠款,纠纷成功解决。“太谢谢你们了,不然还不知道要多久才能要回这笔钱。”黄女士说。

其实,这样的调解案例,在开发区法院

还有很多。据统计,截至今年6月,开发区在线调解案件数达442件。

今年3月,开发区法院和区综治办共同协调,在下沙街道组织开展一场在线调解培训。“培训结束后,我们建了一个‘在线平台调解交流群’,包括注册在线调解员、社区网格员、律师调解员等约80人,开展群内在线调解推广。”

另外,为了让开发区的网格员也尽快熟练掌握ODR平台的调解功能,法院协同综治办,在6月底,特别为200余名网格员专门做了一次调解演示培训。

据了解,目前,除了驻法院的司法局诉调对接中心,还有下沙、白杨两个街道的人民调解委员会。三个机构共39名调解员,上线进入ODR平台,接受法院的委托、委派进行在线调解。

## 钢琴老师突然离职,家长能退课成功吗

钢琴老师突然离职,培训机构却不愿退费。

近日,市民张女士向本报反映,她给女儿报了一个钢琴班,课程上到一半,钢琴老师突然离职,她要求培训机构退费,对方却一直拖延。

去年10月,张女士通过朋友介绍,认识了钢琴老师雯雯。“这位老师是我小妹妹推荐的,是她女儿的钢琴老师,口碑挺好。”于是,张女士到老师所在的机构了解课程和费用。

当时,销售员告诉张女士,机构正在做活动,一个学期30节课,目前特价只要3000元。活动结束,就要4500元。在时间安排上,每周五晚上授课,每节课60分钟。

“当时,我们上了一节试听课,觉得不错,而且收费也在我的接受范围内。”张女士爽快地交了钱,给女儿报了班。

谁知道,课程刚上到一半,雯雯老师突然辞职了。“大概6月份的时候,钢琴老师给我发了一条微信,说她因为个人原因已经从这家机构离职。”

之后,张女士拿着缴费凭条,找到机构要求退班。“我们是冲着老师才报班的,现在老师走了,课程没上完,必须给我们退钱。”

机构的客服表示,在签订合同的时候,双方并没有约定必须由雯雯老师来上课。同时,客服给出一个方案,可以帮张女士的女儿换老师,直到满意为止。

对于这个提议,张女士不接受:“要么你们把原来的老师找回来,要么就给我退费。”

最后,机构的主管出面,表示可以退还张女士600元。至于退费依据,对方表示,他们的课程是按分钟来计费的。“老师给

你们女儿上课总是拖堂,有时候10分钟,有时候15分钟,这些都要算在费用里。”

对于这个说法,张女士表示不接受:“当时报班的时候,关于退费的标准你们一句也没提过。”

在协商不成的情况下,张女士拨打12345进行投诉。

下沙市场监管所工作人员了解后表示,双方在签订的协议上,没有注明是哪位老师进行授课,所以该机构没有构成违约。

但是,在签订合同时,该机构没有向顾客说明费用不退不还,也没有在合同上注明退费标准。

之后,工作人员把双方约到一起进行协商,希望各退一步。最后,机构表示可以退还张女士1200元,张女士表示接受。

本报记者 汤晓燕  
通讯员 孙雨清