



# 诚信之城

新消费 新权益 新责任

## 财物被盗、逾期交房、快递物品丢失……

# “3·15”济宁仲裁委教你如何维权

刘亚男 孔娟

**核心提示:**在饭店就餐时,放在兜里的财物被盗;快递公司托送过程中,却将市民的物品丢失;辛苦买了一套房子,开发商却逾期交房一年……市民遭遇侵权时该如何维权?济宁仲裁委作为合同纠纷和其他财产权益纠纷进行仲裁的专门机构,在“3·15”前夕发布了和市民息息相关的维权典型案例,希望能对市民有所帮助和借鉴。



立案大厅工作人员接受市民咨询

## 专家断案 一裁终局 仲裁解决纠纷好处多

济宁仲裁委员会是依据《中华人民共和国仲裁法》的规定,由济宁市人民政府设立,对合同纠纷和其他财产权益纠纷进行仲裁的专门机构。不会由法官、律师、公证员等方面的专家和知名人士组成,是最高人民法院对外公布的能够仲裁涉外民商事纠纷的仲裁机构之一。

济宁仲裁委员会奉行公正、和谐、诚信、高效的宗旨,依法独立仲裁,实行自愿原则和或裁或审、一裁终局的制度,以严谨的敬业精神,务实的工作态度,依法解决各类经济纠纷,为促进经济发展、维护社会和谐提供优质、高效的法律服务。

济宁仲裁委位于济宁市兖州区北湖路147-1号,受理电话:0537-2967811,举报电话:0537-2348232,宣传科电话:0537-2076932,也可发传真:0537-2965033、2967811。

如果你有仲裁方面的问题需要查询,可以上网进行查询,网址: <http://www.jnc.org/>,或者百度“济宁仲裁委”,了解更多信息。

- 仲裁的优势
- (一)专家断案; (二)一裁终局;
  - (三)程序简便; (四)协议管辖;
  - (五)保密性强; (六)方便快捷;
  - (七)费用较低。

● 仲裁的受理范围

平等主体的公民、法人和其他组织之间发生的合同纠纷和其他财产权益纠纷,可以仲裁。

- 不会受理下列纠纷:
1. 婚姻、收养、监护、扶养、继承纠纷;
  2. 依法应当由行政机关处理的行政争议;
  3. 劳动争议;
  4. 农业集体经济组织内部的农业承包合同纠纷。

● 仲裁解决的效力

仲裁裁决书和调解书与法院的判决书具有同等法律效力。

● 申请仲裁必须具备的条件

- (一)有仲裁协议;
- (二)有具体的仲裁请求和事实、理由;
- (三)属于仲裁委员会的受理范围。

● 仲裁申请书的内容

仲裁申请书应载明下列事项:

1. 当事人的姓名、性别、年龄、职业、工作单位、住所和公民身份号码,法人或者其他组织的名称、住所、组织机构代码和联系电话,法定代表人或主要负责人的姓名、职务;
2. 仲裁请求和所依据的事实、理由;
3. 证据和名称、来源和证明内容,证人姓名和住所。

申请仲裁应当由申请人或申请人授权的代理人签名或盖章。

● 当事人申请仲裁应提交的证据、材料

- (一)仲裁申请书;
- (二)仲裁协议;
- (三)当事人主体资格的证明文件;
- (四)合同文本及其附件;
- (五)支持其仲裁请求的证据材料,包括:

1. 与本案有关的事实、证据、材料;
2. 违约或侵权事实及其损害后果的证明材料;
3. 其它与案件有关的证据材料。

(六)当事人委托代理人办理仲裁事项或参与仲裁的书面授权委托书。

上述证据、材料提交的份数简易程序为一式三份,普通程序为一式五份;如果对方当事人超过一人的,每增加一人相应的增加一份材料;如申请财产保全的,需另外增加一份材料,并按民事诉讼法规定提交其他保全材料。

● 示范合同仲裁条款

“因履行本合同发生的争议,由当事人协商解决,协商不成的,提交济宁仲裁委员会仲裁。”

● 仲裁协议

“双方经协商,均同意将 年 月 日签订的 合同及与本合同有关的任何争议,提交济宁仲裁委员会仲裁。”



仲裁一室

## A 财物被盗,顾客如何维权?

**【案情摘要】**陈茶与家人前往城区一酒店就餐,将上衣脱下放在座位旁的桌子上。用餐完毕后,陈茶突然发现上衣兜内的3200元现金、手机等物品被人盗走,遂要求酒店赔偿。酒店则认为,餐厅门口位置张贴有“请妥善保管好自己的财物,谨防小偷!”字样的大醒目标告告示,陈茶已尽到提醒义务,陈茶的财物被盗系其自己保管不善造成,酒店不应予以赔偿。陈茶则认为,酒店内已张贴告示,但未提供保管包服务及保安等有效措施,致其财物被盗,理应赔偿。双方协商未果,遂形成纠纷,陈茶向法院提起仲裁,要求酒店赔偿其各项损失共计4800元。

**【争议焦点】**酒店内张贴告示,是否可

以对顾客财物损失免责?

**【仲裁裁决】**《消费者权益保护法》第七条规定:“消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。”陈茶到酒店就餐,与酒店之间构成消费者与服务者之间的关系,酒店对其提供的服务有保证安全的义务。陈茶在就餐接受服务时享有财产安全不受损害的权利。《消费者权益保护法》第十八条规定:“经营者应当保证其提供的商品或服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务,应当向消费者作出真实的说明和明确警示,并标明和标明正确使用商品或接受服务的方法以及防止危害发生的方法。”本案中,酒店虽已张贴告示,提醒顾客注意保管好个人财物,履行了部分义务,但

未能提供保管包服务或其他有效的保安服务,以防止顾客财物被盗,其在保障顾客财产安全方面存在服务瑕疵,未尽到应尽的经营者在合理限度范围内的安全保障义务,致使陈茶财产权受到侵害,应当承担相应的民事责任。同时,陈茶对自己的财物疏于保管,亦有过错。根据《消费者权益保护法》第四十四条规定:“经营者提供商品或服务,造成消费者财产损害的,应当按照消费者的要求,以修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等方式承担民事责任。”因此,酒店双方应当根据过错责任,陈茶可以要求酒店赔偿部分损失,同时自己也应承担部分损失。仲裁庭根据有关法律规范,裁决酒店于三日内赔偿陈茶各项损失共计2100元。

## B 邮件丢失,邮寄人如何维权?

**【案情摘要】**2009年8月7日,一公司通过快递公司邮寄一份快件至济南一企业,内含9张当天开具的增值税发票;快递公司向陈茶有有限责任公司收取了快递费10元,双方在单据上的赔偿比例或其他协议上对快件丢失的赔偿比例作出约定。后快件公司在邮寄过程中丢失该快件,并于11月16日向陈茶有有限责任公司出具丢失证明。该公司与陈茶有企业协商赔偿,于12月25日重新开具9张金额同等的增值税发票,双方遂形成纠纷。12月24日,陈茶有有限责任公司向仲裁委员会申请仲裁,要求快递公司按照《合同法》的规定赔偿增值税发票损失38861元。庭审中,快递公司主张本案应适用《邮政法》的规定,对未保价快件赔偿不超过原

到9倍的损失。

**【争议焦点】**快递公司丢失快件,是依据《合同法》赔偿实际损失还是依据《邮政法》赔偿9倍损失?

**【仲裁裁决】**仲裁庭认为:对快递公司丢失发票的损失,是适用《邮政法》及其配套规章的规定,还是适用《合同法》的一般规定,应当根据邮寄服务合同的内容、性质作出判断。邮寄服务分为邮政普遍服务和特殊邮政服务,邮政普遍服务只能由邮政企业提供,服务对象是境内所有用户,业务范围、服务标准和资费标准均按照国家标准;其他邮政服务可以由邮政企业,也可以由快递企业等非邮政企业提供,服务对象是与服务方协商达成一张的合同相对方,业务范围、服务标准和

资费标准由合同当事人自由协商。《邮政法》及其配套规章同时规定,其规定的保价快件的赔偿标准和未保价快件的赔偿比例,仅适用于邮政普遍服务中的邮政普遍服务,而不适用于其他邮政服务。陈茶快递公司并非邮政企业,其提供的快件不属于邮政普遍服务中的邮政普遍服务,故其丢失发票的损失不能适用《邮政法》及其配套规章的规定,只能适用《合同法》的一般规定。在合同双方对保价快件的赔偿标准或非保价快件的赔偿比例未作约定的情况下,按实际损失的金額赔偿。仲裁庭根据有关法律规范,裁决快递公司于十日内支付陈茶有有限责任公司增值税发票损失38861元。

## C 开发商逾期交房,买房人如何维权?

**【案情摘要】**2008年1月29日,王茶与茶房地产开发有限公司签订商品房买卖合同,约定以449717元的价格购买该公司开发的商品房一套,房屋交付时间为2008年11月17日前。实际履行中,该公司于2009年9月16日通知王茶接收房屋。后双方就逾期交房的利率协商不成,王茶遂于2011年9月9日向仲裁委员会申请仲裁,要求该公司支付逾期交房违约金40474元。该公司辩称:合同约定2008年11月17日交付房屋,该公司未能在此日期前交付,仲裁时效应从王茶知道或应当知道其合法权益受到侵害时起算,即从2008年11月18日起算,但王茶在此日期开始后两年内未主张过逾期交房的违约责任,其于2011年9月9日提出仲裁请求的行为已过

时效,依法应予驳回。为进一步查明案件事实,仲裁庭委托房屋建设工程质量监督站调取涉案商品房所属楼盘竣工验收备案时间证明一份。经查明:商品房买卖合同第八条明确约定该公司应在2008年11月17日前取得国家有关部门颁发的有关批准文件,经竣工验收合格并符合合同约定的商品房交付使用。合同签订后,王茶向该公司支付了购房款。2009年9月16日,涉案商品房所属楼盘竣工验收,同日,该公司向王茶交付了涉案商品房。

**【争议焦点】**房地产开发公司是否应支付王茶逾期交房违约金?

**【仲裁裁决】**仲裁庭认为:涉案商品房买卖合同系双方当事人真实意思表示,双方均应依约履行义务、履行义务。

王茶依约支付了购房款,该公司应当依约交付商品房。其自2009年9月16日才交付商品房,构成违约,应当按照合同约定承担相应的违约责任。合同第八条不仅约定了交付期限即2008年11月17日前,且约定该公司应取得国家和地方人民政府的有关批准文件并符合竣工验收合格的商品房交付给王茶使用。虽然合同约定的交房期限届满,但2009年9月16日涉案商品房所属楼盘才竣工验收合格,故仲裁庭应自2009年9月9日申请仲裁,未过两年的仲裁时效。故该公司的上述抗辩意见不能成立。仲裁庭根据有关法律规范,裁决房地产开发有限公司于十日内支付王茶逾期交房违约金40474元。