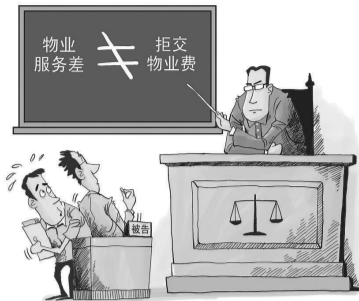


对小区服务不满意能否拒交物业费

贵州贵阳一小区因业主拒交物业费、物业拉闸断电的新闻近日引发社会关注,很多网友也开启了关于物业管理内容的讨论。物业与业主之间的矛盾时有发生,那么,我国法律对于物业管理有哪些规定?业主对服务不满意能否拒交物业费?



近年来,业主与物业公司之间矛盾偶有发生,有的是因为业主对物业服务不满意拒交物业费,有的是因为业主没交物业费而被物业停水停电或禁用电梯等,导致物业与业主之间的矛盾升级。

根据民法典第九百四十四条规定,业主应当按照约定向物业服务人支付物业费。物业服务人已经按照约定和有关规定提供服务的,业主不得以未接受或者无需接受相关物业服务为由拒绝支付物业费。可见,物业服务是针对全体业主和整体区域的各个方面提供的,具有公共性和整体性,涉及全体业主和整个小区的公共利益。业主对物业公司提供的服务不满意,一般情况下不能直接拒交物业费,但在特定条件下可以合理拒交或减少支付。业主和物业公司签订了物业服务合同,这是一种双务合同,双方都有相应的权利和义务。只要物业公司履行了基本的合同义务,业主就不能随意拒交物业费。但如果物业服务存在违反法律法规、安全保障明显不到位等重大瑕疵的,物业费可以适当减免;因物业服务瑕疵导致的损失,业主可以要求

提问4

拒交物业费被停水停电是否合法?

物业公司进行赔偿。

生活中,业主因对物业服务不满拒交物业费的现象时有发生。部分物业采用停水停电等方式督促业主交费,这种做法严重损害了业主的合法权益。根据民法典规定,业主违反约定逾期不支付物业费的,物业服务人可以催告其在合理期限内支付;合理期限届满仍不支付的,物业服务人可以提起诉讼或者申请仲裁。物业服务人不得采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交物业费。

水、电、气、热等资源属于公共服务,物业服务人并非公共服务提供者。同样,电梯、车库等属于业主共有部分,业主对专有部分以外的共有部分享有共有和共同管理的权利,物业公司是受托管理建筑物及其附属设施等共有部分,禁用电梯、限进车库属于有关共有和共同管理权利的其他重大事项,未经业主共同决定,物业公司无权自行决定。

对于广大业主而言,日常生活中应树立主人翁意识,充分发挥法律赋予的知情权和监督权,与物业服务企业一道建立美好家园。若物业服务企业的服务工作存在瑕疵甚至漏洞,可以通过业主大会或业主委员会依程序商议解决,也可以通过法律途径理性维权。若业主在自家小区内发生了财产损害或者人身损害纠纷,应第一时间留存证据,及时主张权利。

对于物业服务企业来说,应当树立好服务观念,依法依规履行法定义务,积极主动落实协议内容,完成为小区业主服务的工作。在冬季,尤其要加强消防安全宣传教育,开展小区电动自行车和楼道杂物清理专项整治工作,加强日常巡查力度,张贴警示标志。若已经发生损害事件,应及时履行救助义务,严格落实具体责任。

来源:中国新闻网

提问1 物业对小区发生的哪些纠纷承担责任?

近年来,小区中发生高空坠物、业主在小区内活动过程中受伤等事件时有发生。物业公司是否应当对此承担责任?先来看一则案例:王先生退休后,长期将他和老伴捡来的废旧纸壳等杂物堆放在楼道内,一天深夜杂物燃烧引发火灾,造成邻居小李全身多处烧伤。事发后,各方就赔偿事宜无法协商一致,小李向法院提起诉讼,要求王先生与小区物业公司共同赔偿医药费、残疾赔偿金等损失。法院审理后认为,致小李受伤的直接责任人是王先生和火种遗留人,因无法确认火种遗留人,王先生承担70%的赔偿责任,而物业公司未及时发现楼道内堆放易燃物品的隐患,也存在过错,应当承担补充赔偿责任。可见,物业对小区发生的纠纷是否承担责任,应当以其法定义务和与业主的合同约定为准。

物业作为专为小区共用部位及共用设施提供维修保养、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护的单位,受小区全体业主委托,对小区共用部位及共用设施履行综合管理职能,这种管理职能不仅是权利,同时也是义务,所以物业在其职责缺位时应当依法承担相应的法律责任。

物业公司负有法定的安全保障义务。民法典第一

千一百九十八条规定,宾馆、商场、银行、车站、机场、体育场馆、娱乐场所等经营场所、公共场所的经营者、管理者或者群众性活动的组织者,未尽到安全保障义务,造成他人损害的,应当承担侵权责任。因第三人的行为造成他人损害的,由第三人承担侵权责任;经营者、管理者或者组织者未尽到安全保障义务的,承担相应的补充责任。经营者、管理者或者组织者承担补充责任后,可以向第三人追偿。《物业管理条例》第三十五条规定,物业服务企业应当按照物业服务合同的约定,提供相应的服务。物业服务企业未能履行物业服务合同的约定,导致业主人身、财产安全受到损害的,应当依法承担相应的法律责任。

关于物业在安全保障方面的约定义务,民法典第九百四十二条规定,物业服务人应当按照约定和物业的使用性质,妥善维修、养护、清洁、绿化和经营管理物业服务区域内的业主共有部分,维护物业服务区域内的基本秩序,采取合理措施保护业主的人身、财产安全。对物业服务区域内违反有关治安、环保、消防等法律法规的行为,物业服务人应当及时采取合理措施制止、向有关行政主管部门报告并协助处理。

提问2 物业拒绝安装充电桩是否合理?

近年来,新能源汽车加速发展,充电桩是不可或缺的设施。但部分小区物业公司或以没权管、不归物业管为理由推脱,或称现场无法安装、管理费用过高加以阻挠。而迫切需要安装充电桩的业主,在咨询了电力公司、建设公司、汽车销售服务4S店后,停滞在了需要小区物业公司出具同意安装证明的这第一步上。

吴某是某小区地下车库一车位的所有权人,近期购买了辆新能源汽车,他准备在自家车位上安装一个充电桩。电力公司的工作人员前往车库进行查勘,找到了可以安装电表的电源点,确认现场具备安装充电桩的条件,电力公司负责安装电表,但需要小区物业先出具同意安装充电桩的证明,后续由销售汽车的4S店负责布线和安装。但是,该小区物业以现场无法建设为由拒绝出具,且反驳称双方签订的物业服务协议中并未约定物业有为吴某安装充电桩提供相关手续的协助义务。多

次协商无果,吴某向法院提起诉讼,要求物业同意出具证明。法院经审理认为,事实上吴某的车位具备安装充电桩的条件,物业对于吴某在涉案车位安装充电桩一事上应积极配合,因此判决其出具同意安装的证明。

民法典第九条规定,民事主体从事民事活动,应当有利于节约资源、保护生态环境。大力发展新能源汽车,对促进节能减排、防治大气污染等具有重要意义。充电设施建设是电动汽车应用推广的重要举措,在符合安装条件的情况下,物业公司应配合安装充电桩。那么,是否符合安装条件谁说了算?除小区车库的特殊地理环境导致设置充电桩有安全隐患等问题确实无法安装的,电力公司作为提供能源设施建设服务的专业性机构,在该技术领域具有较高的专业素养,在电力公司已经过勘查认定符合安装条件的情况下,物业并无依据主张现场无法安装。

提问3 小区公共收益分配归谁所有?

业主与物业的纠纷还经常发生在公共收益分配问题上。通常,公共收益可以用于小区补充专项维修资金、提升小区品质、举办业主活动等。小区公共收益用于何处,如何管理,如何分配,事关全体业主的“钱袋子”,必须有“明白账”。

公共收益怎么管?业主有权要求物业服务企业对共有部分的使用和收益情况进行公示。为了及时、准确地让业主知悉相关事项,便于业主监督,保障物业活动的公信力,物业服务企业应当在小区内显著位置设置公示栏,或者通过互联网方式告知业主。

公共收益归谁所有呢?业主对公共收益的权利来自其对建筑物区分所有权的专有权和共有权,针对专有部分以外的共有部分产生的收益属于公共收益,业主享有共有和共同管理的权利。需要注意的是,小区公共收益的使用、处分涉及全体业主的权益,应按照规定用于补充专项维修资金或由业主大会决定如何分配使用,业主个人无权决定小区公共收益的分

配。举例来说,在某物业公司向居民小张催缴物业费的案件中,小张主张以公共收益冲抵其个人应缴纳的物业费,法院审理后查明,该小区相关收益未经业主大会确定分配使用方案,对小张个人要求分配公共收益的主张不予支持。同样,物业服务企业不得擅自将公共收益用于抵销小区业主拖欠的物业服务费。《物业管理条例》第五十四条对公共收益的分配作出了明确规定,即利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的,应当在征得相关业主、业主大会、物业服务企业的同意后,按照规定办理有关手续。业主所得收益应当主要用于补充专项维修资金,也可以按照业主大会的决定使用。

物业服务人利用共用部分从事经营活动的,应当将公共收益单独列账。如果物业服务人违规挪用、侵占公共收益的,依据《北京市物业管理条例》第九十六条规定,由区住房和城乡建设或者房屋主管部门责令退还,并处挪用、侵占金额两倍以下的罚款。