

你曾被 物业公司 拒家门之外吗?

本报记者 孟丽



物业服务本是守护千家万户居家安宁的“贴心管家”，可现实中，这份本该和谐的关系，却常因服务缺位与催费越界而陷入僵局。其实除了最高法发布的案例，在我们身边也发生过或正在发生相同的事情——业主盼着“钱花得值”，物业想着“费用收齐”，可一旦沟通缺位、权责错位，“管家”就容易变成针锋相对的“冤家”。如何破解这场发生在身边的拉锯战？或许从这些具体的纠纷中，我们能找到答案。

被短信、电话“轰炸”的日子

陈先生是徐州东区某小区业主。据他介绍，自己并非故意不交物业费，实在是物业的服务让人寒心：小区绿化带里的垃圾堆积一周无人清理，楼下门禁损坏一个月，陌生人可随意进出，这些问题多次反映后仍无人处理。

自去年年底未续交物业费后，他的手机便成了“重灾区”。每天早上七点不到，催费电话准点打来，拉黑一个就换一个号码，座机、手机号轮番轰炸。更过分的是短信，一天能收到五六条，内容愈发吓人：“恶意拖欠物业费将起诉至法院”“逾期将收取5000元违约金”“冻结资产影响子女上学”，甚至有几条发送于凌晨一两点，让陈先生难以入眠。

有一次，陈先生在单位召开重要会议，催费电话突然打入。当着客户的面，他不得不接，不料对方态度十分强硬，指责他“赖账不还”，让他在客户面前颜面尽失。陈先生找物业理论，对方却称“欠费就得这么催”，完全不提服务不到位的问题。“其实我不是不交钱，只是希望物业能明白，业主交物业费是买服务，不是买罪受，好好沟通比威胁恐吓管用多了。”陈先生说。

对此，江苏帝伊律师事务所张玉龙律师表示，催收物业费本身并无问题，但需注意不能以侵害业主休息权的方式催缴，更不能通过威胁、恐吓手段催缴。催缴物业费可通过发送律师函、起诉至人民法院等合法方式。如今法律咨询公司泛滥，催缴物业费常是这类公司的业务，其工作人员大多并非法律专业科班出身，用词随意，往往给业主造成心理负担。

被挡在车库之外

董先生是徐州南区某小区业主。“我家阳台渗水近一年，物业上门维修三次都没修好，每次都说‘再观察观察’，可下雨天雨水依旧往屋里渗，墙面都被泡得褪了皮。”

正因这事，董先生未交今年的物业费，没想到物业直接采取强硬措施——将他的车牌号从地下车库识别系统中拉黑。当天董先生下班回家，车子开到车库入口，栏杆始终不抬，保安过来说：“没交物业费，不能进。”董先生向其解释漏水问题，对方仅表示“领导交代的，不交钱就不让进”。

无奈之下，董先生只能将车停在小区外的马路边，可那里常被贴罚单。有次晚上下大雨，董先生一家四口拎着多个购物袋，在车库门口与保安僵持半小时，孩子冻得直哭，物业却无人出面调解。他只好将车停在马路上，次日早起半小时挪车。

董先生表示，自己买了车位，凭什么因未交物业费不让用车位？他认为这种捆绑做法不合理：“我找物业协商，说先修漏水再交物业费，他们不同意；我说先交一部分，他们也不答应，非要全额交清才恢复权限。”董先生无奈称，物业用强硬手段催费，只会让矛盾愈发激化。

就此事，张玉龙律师表示，其中存在两个问题：一方面是物业公司服务不到位，业主因此拒交物业费，甚至因对物业服务范围不理解而拒交；另一方面是物业公司因业主未交物业费，采取非法手段剥夺业主合法权益。这两种做法均较为极端，均需整改，否则只会形成恶性循环。

张玉龙律师称，业主应当按约定向物业服务人支付物业费，物业服务人已按约定及相关规定提供服务的，业主不得以未接受或无需接受相关服务为由拒交。业主逾期不支付物业费的，物业服务人可催告其在合理期限内支付；合理期限届满仍未支付的，可提起诉讼或申请仲裁，且不得采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交。车主享有车位使用权，因欠交物业费拒绝业主进入停车场属于侵权行为，应赔偿业主因此遭受的损失。

爬23层楼梯的高层业主

林女士是徐州北区某小区居民，住在23楼。她认为物业只收钱不办事：“小区电梯频繁出故障，曾有老人被困电梯半小时，物业应急电话还打不通；楼道内不少感应灯损坏，晚上上下楼需打手电筒，这些问题多次反映后仍无人维修，这样的物业太不合格了！”

因此，今年年初物业费到期后，她未再续交。没想到物业未与其沟通，直接停用了她的电梯卡。当天她下班拎着大包小包的菜，到电梯口才发现卡刷不了。找到物业后，工作人员表示：“交了物业费才能激活。”林女士说明高层无电梯极为不便，希望先激活再协商，却被一口回绝。

从那天起，林女士开始爬楼梯出行。有次她感冒发烧、浑身无力，爬到十几楼便气喘吁吁，坐在楼梯间休息许久才缓过来；最麻烦的是收取大件快递，快递员不上楼，她只能自行一点一点往楼上搬，累得腰都直不起来。后来林女士联合有同样遭遇的业主找到居委会，在居委会介入下，物业才为她激活电梯卡，并承诺整改服务。“住高层图的就是方便，物业用停电梯卡的方式催费，实在太不近人情了。”林女士满是委屈地说。

张玉龙律师表示，业主应当按约定向物业服务人支付物业费，物业服务人已按约定及相关规定提供服务的，业主不得以未接受或无需接受相关服务为由拒交。业主逾期不支付物业费的，物业服务人可催告其在合理期限内支付；合理期限届满仍未支付的，可提起诉讼或申请仲裁，且不得采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交。上下电梯是业主的权利，物业公司不得因业主未交纳物业费拒绝激活电梯卡，若因此给业主造成损失，应予以赔偿。