

物业服务关乎千家万户,物业纠纷如何依法化解?日前,最高人民法院发布物业服务合同纠纷典型案例,对社会关注的热点问题作出回应,明确物业服务边界,引导业主和物业依法维权。

小区业主因欠交物业费,被物业公司停用门禁和电梯,这样的“催费”手段合法吗?来看发布的典型案例。



业主欠费, 物管停门禁? 违法!

最高法发布物业服务合同纠纷典型案例

NO!

业主欠交物业费 被停用电梯卡

2013年,张女士在江苏南通某小区买了房,因长期居住外地,未按约定交纳物业费。2021年9月,张女士回家时,发现电梯卡无法使用。

物业公司称,因张女士欠交物业费,系统自动关闭其门禁功能。张女士提出先开卡后交费,多次与物业交涉无果后,张某诉至法院,要求物业公司恢复其对电梯及门禁系统的使用权限。

法院:物业催费不得影响业主基本生活

法官表示,业主应当按照约定支付物业费,但物业公司催交物业费也应采用合理方式,业主经催告后在合理期限内仍不支付物业费的,物业公司可以通过调解、提起诉讼或者申请仲裁等方式依法维护自身合法权益,不能以影响业主正常生活的方式强制催交。

最终经法院依法释明后,物业公司在本案审理过程中就恢复了张女士对门禁系统的使用功能。经双方协商,张女士交纳了物业费。

生活中,物业纠纷频发往往与双方沟通不畅、责任认定不清有关。法官提示,物业在催交物业费前,也应排查自身服务是否存在瑕疵,并加强与业主的沟通。

房屋有质量问题 可以不交物业费吗?

新房入住后,如果遇到房屋设计缺陷或有质量问题,业主能否拒交物业费,法院会支持吗?

贵州遵义某小区物业公司,将业主徐先生告上法庭,要求支付拖欠三年多的物业费,总共4500多元,而徐先生在法庭上提出了自己拒交物业费的理由——房屋有质量问题。

法院:业主不能因房屋质量问题拒交物业费

法院审理后认为,根据法律规定,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。也就是说,物业公司的责任是维护小区的公共区域和秩序。如物业公司按约定履行了物业服务的义务,业主也应按约定的标准支付物业费。

最终,遵义市中级人民法院判决业主徐先生向物业公司支付拖欠的物业费4500余元。

■物业纠纷如何维权

找准“正主” 有些问题是开发商的责任!

业主遇到问题时,找准责任主体,才能从根本上解决问题减少纠纷,那么哪些问题该找开发商,哪些该找物业呢?物业服务不达标时该如何维权?

最高人民法院民一庭法官李赛敏表示,比如我们的房屋居住的时候,房子设计不合理,或者房屋质量存在其他问题,比如地面沉降、小区配套的绿化在交房时缩水了、车位不够等,实际都是在房屋买卖合同下,开发商没有按照合同来履行,所以这个责任是开发商的责任。

哪些问题 应该找物业公司来解决?

李赛敏称,对于我们日常房屋使用过程中的一些问题,比如墙皮脱落,小区的公共卫生没有及时维护,小区的绿化缺少管养,这些就属于物业服务公司在日常的物业服务合同当中应该履行的义务,因此责任也应该由物业服务公司来承担。

业主如果发现物业服务公司的服务有严重问题,是否可以申请减免物业费呢?

对此,李赛敏表示如果物业公司存在消防、电梯等特种设备长期没有维护,造成重大安全隐患,甚至已经发生过事故,或者垃圾长期没有清运,严重影响小区居民的日常生活感受和幸福感。在物业纠纷案件的审理当中,出现了上述情况,对于业主的合法诉求,人民法院往往会予以支持。

法官提示,物业服务不到位时,业主可以通过证据收集、协商谈判、诉讼等合法途径主张权益。具体该怎么收集证据呢?

李赛敏称,固定证据的时候,比如拍摄照片,最好照片上能够体现当时的时间、地点,物业服务瑕疵严重到何种程度。如果我们向住建部门或者居委会街道办这些方面去投诉的话,可能会存在一些投诉的记录以及反馈沟通的情况,包括日常和物业公司沟通,长期没有响应的情况,最好通过相关的书面证据、包括比较常见的微信记录等这样的方式体现。

据 央视新闻