



天元区法院视频远程调解物业服务合同纠纷案。记者/贺天鸿摄



天元区颐景园小区志愿者清理楼道并取证。记者/齐卫国摄

株洲日报·掌上株洲记者/贺天鸿 通讯员/周子熙 李谨希

物业服务质量差、电梯坏了没人管、家中失窃没监控……近年来,物业服务合同纠纷已经悄然成了民事诉讼案件中最重要的案件类型之一。近日,天元区某小区业主郭女士就遇到类似的糟心事,家中连续失窃,可每次都没有监控录像,这导致她家的几次失窃至今也没有侦破。

家中接连失窃,但监控视频每次都没有

据了解,郭女士家住二楼,附近就有不少监控探头。2019年初,郭女士家遭遇了入室盗窃,当时被偷走了数百元现金。事后郭女士找到了物业公司索要监控视频,物业公司表示无法提供视频,但物业公司愿意减免半年的物业费作为补偿,对此郭女士选择了接受。

去年,郭女士家再次遭到了入室盗窃,这次失窃的财物共计达到了5000余元。于是郭女士再次前往物业公司索要监控视频,这次物业公司依旧表示无法提供视频,但没有给出任何具体的解决方案。

郭女士向记者出示了自己的物业费缴纳单据以及部分物业服务合同。记者发现,郭女士并没有拖欠物业费,而且物业服务合同中明确约定了“小区应具备录像监控、楼宇对讲、周界报警等三项以上技防设备,24小时开通,并有人驻守,注视各设备所传达的信息。”

“合同里白纸黑字写了维护监控,为什么这么长时间都没有解决,而且我失窃一事这么长时间过去了,物业公司也没有给我任何实质性解决方案,那么物业公司是否构成拒不履行合同或是合同违约?”郭女士说。

物业公司至今都不愿正面回应

现场,记者随机采访了一些该小区的业主。其中有一些业主表示,自己与郭女士有着相同的失窃遭遇,但也因为拿不到任何监控视频,失窃的案件至今都没有侦破。对此,失窃的业主们均认为,物业公司或多或少应该为无法提供监控视频承担责任。

其中有业主向记者透露,近两年中该小区的物业公司进行过一次替换,小区原物业公司在撤离的时候,可能是人为的对小区监控进行了破坏,导致目前该小区虽然看似有很多监控探头,但实际上却全部都没有在运行。

随后,记者与郭女士一同前往了该小区的株洲众源物业管理有限公司,但该公司现场负责人以工作繁忙为由没有接受采访。记者提供了自己的联系方式,该负责人表示将尽快与记者取得联系,可截至到2月27日记者发稿时,仍未收到任何答复。最终郭女士表示,后续将通过法律途径进行维权。

律师:诉讼维权成本高,尽量选择内部协商

“目前我们事务所数量最大的案件类型,就是物业服务合同纠纷类案件。”湖南人和人(株洲)律师事务所律师易臻告诉记者,针对小区业主失窃这一类事件,第一责任人是实施盗窃的窃贼,第二责任人是业主自己,没有尽到完备的自我防范义务,物业公司即便要承担责任,责任占比也是相对较低的。

以郭女士的事件为例,合同中约定的条款是一个标准的格式化条款,其意思并非是由物业公司出资架设监控设备或是出资维修设备。实际操作中物业公司要维修监控设备的经费,应该是从小区的维修基金中支出。所以,该事件中物业公司是否尽责履职,并非要看当下监控设备是否可以使用,而是看物业公司是否有组织业主动用维修基金。如果物业公司长时间没有做上述工作,那么物业公司确实存在失职,法理上应该为业主的失窃承担部分责任。

“虽然道理上能够说得通,但是实践操作中经常又是另一回事了,毕竟诉讼维权是有成本的。以郭女士的事件为例,争议标的额不会很大,甚至不足以聘请律师。反观物业公司追讨物业费的案件数量往往都不小,那么物业公司是可以打包给律师的,这让这类案件一开始业主就处于劣势了。”易臻说。

易臻指出,由于郭女士家的盗窃案并没有侦破,那么实际损失金额是无法核实的。即使法院认定物业公司存在失职,最终的结果也不可能有具体的赔偿金额,而是会以折免物业费的形式进行处理。所以,当业主们的权益受到侵害时,应尽量寻求业主委员会的帮助,通过业主委员会与物业公司内部进行协商解决。如果问题没有解决,业主可以发动其他有类似遭遇的业主们,超过10个业主提出申请就可以召开业主大会,通过业主大会的形式向物业公司施压,从而促进问题解决。这样可以把维权的成本控制到最小。

10年数量翻了20余倍,物业纠纷成为民事案件『大头』



法院:业主诉讼存在举证不规范等问题

据市中院民事审判第七组法官助理谢晓红介绍,物业服务合同一般是由全体业主代表如业主委员会,与物业公司签订物业服务合同,且物业服务主要是对业主公共区域提供物业管理,因此物业服务合同的解除很难因为一个业主的“不满意”,就可以达到解除物业服务合同的目的。物业服务合同的解除需根据民法典第九百四十六条规定,即依照法定程序共同决定解聘物业服务人的,且应当提前六十日书面通知物业服务人。

对此谢晓红表示,业主取证

除注意证据三性即真实性,合法性,关联性外,还应注意证据的连续性。例如业主要证明物业公司物业服务不到位,如果以一次或偶然的物业瑕疵来主张,相对连续性的物业服务瑕疵证据来说,后者证明力更大。此外,业主在收集证据上,可以在传统取证的基础上,灵活运用多媒体手段进行取证方式。从审理中来看,很多业主会将其发现物业服务不到位的情形,用手机予以拍照和摄像进行保存。对此证据只要符合法定证据要件,法院一般也会予以采纳和考虑。对于业主

考虑的诉讼成本,如费用和时间的考虑。建议业主遇到物业服务纠纷时可以先行向小区业主委员会反映,让业主代表的业主委员会出面与物业公司协商调解,或者寻找第三方调解机构进行纠纷处理。如果业主选择诉讼的,我市法院系统也可以根据案件情况和当事人诉求在立案阶段就提供多方调解平台以及速裁等纠纷处理机制为业主寻求司法公正争议。并且,除了诉讼途径之外,业主委员会以及社区居委会也是调处矛盾的重要途径。

案例1:业主家失窃,物业公司无法提供录像要担责

2019年,市中级人民法院二审判决了一起物业服务合同纠纷案。我市某物业公司因业主失窃后无法提供监控视频等情况,被法院判决折抵被告失窃业主30%的物业费,并且不得追究违约责任。

据了解,被告业主一直认为原告物业公司的服务存在瑕疵,自2011年3月14日起便未再交纳物业管理费。并且,2015年被告业主家被人砸坏玻璃门套锁入室盗窃,事后物业公司未能向公安部门提供小区的监控录像,截至开庭时该案仍未能侦破。

案件审理过程中,除了失窃无法提供监控录像一事之外,被告业主还提供了物业没有按《物业管理服务合同》约定对小

区共用设施,环境卫生进行维护、修缮管理服务及没有对进出小区的闲杂人员实行登记管理、没有在主要路口安装监控等,小区养鸡养狗非常严重,到处种菜浇粪,环境卫生很差,物业服务有瑕疵的光盘及照片证据。上述证据均获得了法院的认可。

荷塘区法院一审认为,本案中《物业服务合同》系湘里小区业主委员会与原告签订,内容不违反法律法规禁止性规定,合法有效,原、被告均应恪守履行。原告作为物业服务企业对小区进行管理并提供服务,其收取的物业管理费用用于整个小区设施的维修、养护、管理等。被告作为业主拒交物业管理费,不仅损害了物

业服务企业的利益,客观上也损害了其他按时交纳物业管理费的业主的合法权利,不利于涉案小区物业管理工作的继续开展。

同时,原告作为物业管理服务的提供者,应当不断提高服务质量,向涉案小区业主提供优质的服务,以维护全体业主的合法权利。但是,原告对被告家被人破门盗窃等问题未积极检查处理,应承担一定责任。遂依法判决被告支付应付物业服务费的70%,并驳回原告要求被告承担逾期付款违约金的请求。一审判决后,物业公司不服一审判决。

市中院二审认为,一审判决认定事实清楚,适用法律正确。遂依法驳回了物业公司的上诉。

案例2:业主委员会出手,有时比物业公司都“好使”

去年,醴陵市人民法院判决了一起恢复原状纠纷案,被告醴陵市某小区业主熊某被依法判处三十日内拆除其搭建的新玻璃雨棚,将雨棚恢复原状。

据了解,去年12月,原告醴陵市某小区业主委员会(以下简称业委会)发现,业主熊某将其此前搭建的雨棚拆除,并搭建新的玻璃雨棚,还扩大了雨棚面

积。业委会见状多次制止,小区物业公司也介入劝阻,但均未成功。之后,熊某执意进行了施工改造,并在雨棚周围栽种了一些花卉与绿植。

对此,业委会认为熊某的行为,侵占了属于小区业主的公共场地,侵犯了业主的权益及影响小区大门形象。于是,业委会出于维护小区全体业主的合法权

益,将熊某起诉到了法院。

法院审理认为,本案中熊某未经其他业主同意,拆除原安装在自身墙体上的旧雨棚,在业主共有的阳台上搭建新雨棚,且雨棚面积有所扩大,超出了正当行使权利的界限,损害了其他业主的权益,业委会有权要求熊某立即停止侵权。遂依法作出了上述判决。

案例3:巡回法庭进社区现场调处矛盾

去年5月21日,天元区法院立案庭团队来到天元区某小区物业中心,以巡回法庭的形式公开开庭审理一起物业合同纠纷案。

据了解,被告天元区某小区业主熊某,因各种原因自2018年10月至2020年12月共拖欠其所居住小区所属物业公司物业费四千余元,经多次催缴未果,遂物业公司向天元区法院提起诉讼,

申请法院判令熊某支付所欠费用。

在庭审现场,熊某情绪激动,声称自己并非无故拖欠物业费,而是由于物业公司长期服务不到位,一气之下才不缴纳物业费。作为原告的物业公司代表也坚称其公司的服务完全遵循了合同要求。在此情况下,法官本着化解矛盾、促进和谐的目的,先

是组织双方进行调解。经过法官的耐心劝导、详细阐述物业服务合同所涉及的常见问题、相关法律法规和政策的,最终双方平复了情绪并同意进行下一次调解协商。

庭审结束后,法官为现场的群众就物业合同的相关法律知识进行了释法答疑,获得了群众的一致好评。

记者手记

“小”物业关乎“大”民生

近年来,随着城市化发展进程不断加快,人们的收入、消费水平的不断提升,物业服务合同纠纷案件的数量逐年上升。目前,其在民事案件中已经达到了举足轻重的地位。

据中国裁判文书网显示,2013年我市物业服务合同纠纷案法律文书仅仅只有100余份,2016年我市的物业服务合同纠纷案法律文书就达到了1000余份,截止到去年我市的物业服务合同纠纷案法律文书已经达到了2000余份,并且这一数字已经持续了3年。这些物业服务合同纠纷案看上去不但案情简单,而且涉案标的额也相对较小,但是却实实在在地关乎到了大多数人的切身利益。

上述这些体量巨大的法律

文书中记者注意到,其中出现次数最多的字眼就是“物业费”。在日常生活中,大多数业主之所以拖欠、拒付物业费,其根源是因为业主对物业服务不满,业主希望通过这一方式来进行抗议。但是一般的司法实践中,如果业主在不交物业费的情况下进行法律维权,大多数事后都会以败诉收场。因为,拒不缴纳物业费和不认可物业公司服务并不能混为一谈。但随着《民法典》的实施,业委会的权利得以进一步明确,业委会也逐渐成为了调处小区矛盾的重要一环,很大程度上扭转了单个业主向物业公司维权的劣势局面。

另一方面,作为物业公司作为服务提供方,业主既然交

纳了物业费,就要享受到应有的服务。物业公司要重点抓好服务质量,强化责任意识和服务理念,这样才能减少矛盾的产生,提高物业费缴费率。

而有关部门也应加强普法宣传教育,从而减少业主以拒交物业费的形式维权,避免小区管理陷入恶性循环。同时,还应加强对物业公司的监管,出台物业企业信用制度,实行信用等级等管理制度,甚至对服务特别差、投诉特别多的物业公司采取惩罚机制,从而在制度层面迫使物业公司提升服务管理水平。只有在各方通力协作的情况下,物业服务合同纠纷这一社会矛盾才能得以消解,小区才能实现真正的和谐良性发展。

他山之石

芜湖市物业大整治 让人民群众满意

齐卫国

小区治理关系人民的幸福,关乎社会的和谐,更关乎社会的稳定。小区治则民心顺、城市安、综治和、社会稳。物业如何成为业主信赖的管家,则成了重要的研究课题。

提升物业服务水平,往小了说,是影响群众生活的“关键小事”。往大处说,直接关乎城市的形象和能级提升。有效的物业管理能切实维护人民群众合法权益,不断提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。

近日,芜湖市委书记单向前谈物业问题说出这样掏心窝子的话:“我接待70%左右都是物业的问题。你想想各个县区你们都是区长啊,你们难道都是熟视无睹吗?把全国最好的物业管理公司服务引入到这个芜湖来。把一些群众反映强烈,管理不到位的物业公司逐出芜湖市场。”该会议视频内容被各媒体广为传播,并被百姓叫好。

紧接着,芜湖市就为此次物业大整治提供了具体方法:群众投诉→媒体舆论监督→相关部门督办→物业公司整改。同时,芜湖市住建委及物业管理部开始集中约谈多家物业公司,督促整改。

从媒体报道看,此次芜湖物业大整治中,芜湖相关部门的工作节奏越来越快,措施力度越来越大,这也表明:此次整治,绝不是走过场,绝不是一阵风,而是“攻坚战”“持久战”,有改变、有改观、有成效,让群众满意成为唯一考量标准。因此,面对曝光和督办,芜湖市要求各物业企业和相关单位,必须从人民需求出发,以人民不满意、幸不幸福作为衡量标准,用“民心”这把尺子,答好这次“考题”。

最多15天就能有结果,这款“催债神器”你值得拥有

株洲日报·掌上株洲讯(记者/贺天鸿)打了欠条对方就是不还钱怎么办?感觉走诉讼程序太慢,是否有更便捷的途径?近日,醴陵市人民法院发出了春节后我市首张支付令,被申请人醴陵市某公司被要求于收到支付令15日之内,向申请人公司支付22万余元或向法院提出书面异议。

据了解,申请人公司长期为被申请人提供运输服务。2018年,经双方对账确认被申请人拖欠运费40万余元,后续虽然被申请人支付了一部分款项,但仍拖欠了22万余元。于是,申请人便向法院提出了申请,并提供了《对账函》、还款记录等证据,要求被申请人偿还剩余款项。醴陵市人民法院受理申请之后,经过审查认为符合申请支付令条件,15天之内便向被申请人发出了上述支付令。

“支付令申请费仅为诉讼案件受理费的三分之一,且无需开庭审理,债务人未提出异议又不履行支付令的债权人可直接向法院申请强制执行。”据醴陵市人民法院相关承办人文茂介绍,当事人的案件符合支付令的条件,可以申请支付令,这样能够大大节约诉讼的成本。如果市民需要申请支付令,要有相应的证据能够证实,比如:买卖合同纠纷,需要证明申请人与被申请人之间存在买卖合同,被申请人欠申请人的货款金额。如果法院受理支付令申请,且审查符合支付令条件,会从受理之日起15日内向债务人发出支付令,要求债务人自收到支付令之日起15日内清偿债务或者向法院提出书面异议。

“虽然债务人享有异议期,但并非什么异议都可以。债务人向法院提出书面异议,法院也会进行审查。如果异议成立,申请人提出的事实没有依据,证据不真实,法院会裁定终结督促程序,支付令自行失效。但如果异议不成立,则支付令与判决书一样具有法律效力。”文茂说。

相关链接

《中华人民共和国民事诉讼法》第二百二十一条,债权人请求债务人给付金钱、有价证券,符合下列条件的,可以向有管辖权的基层人民法院申请支付令:

(一)债权人与债务人没有其他债务纠纷的;

(二)支付令能够送达债务人的。

申请书中应当写明请求给付金钱或者有价证券的数量和所根据的事实、证据。

第二百二十二条 债权人提出申请后,人民法院应当在五日内通知债权人是否受理。

第二百二十三条 人民法院受理申请后,经审查债权人提供的事实、证据,对债权债务关系明确、合法的,应当在受理之日起十五日内向债务人发出支付令;申请不成立的,裁定予以驳回。