

# 楼市维权进行时 物业纠纷常见问题分析篇

物业纠纷已成为广大市民很头痛的一件事,这里就常见的一些问题从法律角度提出一些解决的方案,供读者参考。

## 案例 1

### 公共设施的主人究竟是谁?

某楼盘的地下停车库被开发商卖给了个人,使得小区的停车费用涨价,造成车库有空位而业主却无法停车的现象,间接侵害了业主的利益。而部分小区的公共配套设施比如商铺、会所等被出让给个人的现象也不在少数,并且出让之后因为这些公共配套设施的经营范围和功能的改变,不再作为小区的配套服务所引起的矛盾,也已经开始成为物业管理方面的主要焦点之一。

**【解读】**这类纠纷其实牵涉到的问题就是小区的公共配套设施的“主人”到底是谁的问题,究竟是开发商还是全体业主。在《物业管理条例》中,目前只对停车位作了相关的明确规定,即“小区内的机动车停车场(库),应当提供给本小区内的业主和使用人使用。停车位不得转让给小区外的单位和个人;停车位有空余的,可以临时出租给物业管理区域外的单位和个人。”而没有对共用设施和共用部位的权属等问题作出规定。

同时,目前物业部分在共用设施、共用部位的权属问题还涉及到维修和费用的承担问题。比如哪些部位、设施、设备属于全体业主共同共有;哪些属于部分业主共同共有;未分摊共用建筑面积的地下停车库权属,应属全体业主还是属于开发商,如果属于全体业主,权证应如何发放、保管、使用,收益应如何处理,维修基金如何筹集、如何分摊。而对于开发商已售出的地下停车库应如何处理,对于开发商建设的地面多层钢结构移动车位的权属应如何认定,部分业主或个别业主是否能对此提起诉讼,部分业主或个别业主对共用设施、共用部位的收益如何处理能否提起诉讼等,目前尚没有明确规定。

**【解决方法】**这一系列问题目前有待相关部门制定相关法规。不过总的来说,业主们还需提高自身的维权意识,及时发现问题进行解决。

## 案例 2

### 签委托合同还是服务合同?

目前,很多小区的业主委员会与物业管理签订合同时,往往对于物业合同的性质没有明确定义,有部分小区中双方签订的是“服务合同”,而有部分小区中双方签订的则是“委托合同”。

据悉,这方面的混乱使得目前最高法院案由分类中,涉及到物业管理合同的,既有服务合同纠纷又有物业管理纠纷;而法院受理物业管理纠纷案件时,部分案件的案由定为服务合同纠纷,部分定为物业管理纠纷,还有定为损害赔偿和财产权属等其他案由。

**【解读】**这主要是因为对于物业管理服务合同的性质不同。据分析,如果双方签订的是物业委托合同性质的,那么就代表着由业主委托物业管理企业对小区进行管理,业主与物业管理企业是委托与被委托关系。

如果一旦小区的管理出现了问题,比如遭到盗窃等,那么其后果将与物业公司没有任何关系;同时由于委托合同的委托人依法可任意终止合同,而不需要任何理由,也不利于小区物业管理的稳定性。

**【解决方法】**在签订物业管理合同时,需要注意的是合同的性质应该为服务合同,而不是委托合同。其最简单的方法是先看物业合同的名称,如果是服务合同,一般这个合同的名称是“物业管理服务合同”,而不是“物业管理委托合同”,同时,在合同的条款中,如果是委托合同,一般会表现为“甲方委托乙方”,而服务合同则一般是“甲方为乙方提供服务”。

## 案例 3

### 物业管理费

近期牵涉到物业管理费的主要有两个方面的内容,一个是物业管理费究竟包含了一些什么费用,由于相关条例出台后,“物业管理费”的包含费用项目与以往有所不同,而部分物业公司在给予业主的收据上往往只标明“物业管理费”5个字,所以容易导致业主们对于其概念的含糊而产生纠纷。另一个矛盾比较集中的是物业管理费收不到的问题,造成业主之间、业主与物业管理企业之间的矛盾。

**【解读】**由于“物业管理费”是个大概念,一般来说是指保安费、保洁费、保绿费、管理费4项,但对于很多业主来说,很容易把这4项内容与额外的日常公共设施设备维修费以及电梯水泵运营能耗费等掺合在一起。同时,由于物业管理公司在收取了物业管理费用后,有的开发票、有的给收据,使得很多业主对于自己缴纳的“物业管理费”究竟包含了一些什么内容不甚清楚。因此,在某些小区里其收缴率相当低,有的甚至低至20%~30%,使得物业管理难以为继,造成其他已缴费业主的心理不平衡。《物业管理条例》第四十一条只讲了合理公开收费问题,而基本物业服务费由哪些构成没有罗列出来,造成应该付的不付,而不该付的也付的怪现象。

同时,造成物业管理费的欠费纠纷,除了物业管理企业服务不到位、开发商遗留问题为主要原因外,物业管理收费标准不明确,不能体现质价相符的原则是重要原因。而目前仍然有部分业主对物业管理费的定价缺少相关知识,物业收费忽高忽低,造成业主与物业管理企业矛盾重重,这种情况在前期物业管理上尤为突出。

**【解决方法】**在收费方面,物业公司应该在给予业主的相关物业管理费用缴费收据上,将相关的收费目录名称和费用全部罗列清楚,不能简单地以一个“物业管理费”的名称来取代其中各类的费用名称。



## 案例 4

### 开发商与物业的“父子关系”

如今部分与开发商互为“父子关系”的物业管理公司,很容易出现对于房屋质量等问题不重视,以及开发商和物业管理公司之间互相“踢皮球”的现象。尤其是在涉及开发商利益时,物业管理企业常对开发商予以袒护,造成业主与物业管理企业矛盾加重,业主往往以拒付物业管理费来抗拒,加之小区业主大会、业主委员会迟迟无法成立,前期物业管理时间很长,有的长达七八年,矛盾越积越深。

**【解读】**《物业管理条例》第二十四条规定了房地产开发与物业管理相分离的原则,应通过招投标的方式选出物业管理企业。但到目前为止,大多数小区物业管理企业均是由开发商派生出来的,即便实行招投标,由于难以真正建立公平竞争

的招投标机制,开发商派生出来的物业管理企业仍处于优势地位,往往是其中标,这种建设与管理的“父子关系”依然普遍存在。当物业出现质量或销售时不切实际的承诺等涉及开发商的问题引发纠纷后,物业管理企业常以其与开发商是两个独立法人,无任何关系拒绝处理,而开发商往往是项目公司,一个小区成立一个项目公司,建设完成结算完毕后就不存在了,售后服务、保修等矛盾无法解决。

**【解决方法】**入住小区的业主们在符合条件下,也就是说小区内房屋出售并交付使用的建筑面积达50%以上,或者首套房屋出售并且交付使用已经满2年的,一定要及时召开业主大会成立业主大会,来维护自身权益。

## 案例 5

### 谁做纠纷诉讼人?

由业主大会还是继续由业主委员会代表全体业主参加诉讼,这是当前法院在审理此类案件时遇到的突出问题。

**【解读】**据了解,在《物业管理条例》出台之前,一般由业主委员会代表全体业主参加诉讼,解决物业小区涉及全体业主共同利益诉讼的问题。而《物业管理条例》出台后,业主委员会的作用发生了变化,以前,业主委员会是在物业管理区域内代表全体业主对物业实施自治管理的组织。《物管

业管理条例》则规定物业管理区域内全体业主组成业主大会,业主大会应当代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益,业主委员会是业主大会的执行机构。

**【解决方法】**在涉及到小区公共设施设备 and 公共利益的物业管理纠纷时,必须由业主大会的名义起诉,并且需要得到具有表决权的2/3业主通过,否则以业主委员会的名义起诉,有可能要承担败诉的责任。

## 案例 6

### 物业公司是管理还是服务?

由于物业管理尚未形成规范的市场机制,物业管理企业不严格按物业服务合同履行、不按规章制度办事等忽视业主的合法权益的事件时有发生,不少物业管理企业将自己凌驾于业主之上,收费标准模糊不清,多收费,少服务,质价不符,任意调价;处理问题和解决矛盾方法简单生硬,甚至打骂业主也时有发生。

**【解读】**《物业管理条例》除规定物业管理的服务义务,同时赋予了其维护物业安全、物业合理使用的一定社会管理责任,但法规并未赋予物业管理企业任何的一点权力。表现在物业管理企业对业主违反法律法规、业主公约和业主临时公约仅

有告知、制止、报告的权利,并没有处罚权和措施权;从理论上分析,物业管理企业并非物业所有人,它是受物业所有人委托或合同约定管理小区物业和秩序,其对物业所有人处分自己财产的管理权也是有限的,不具有权利源,其是否有诉讼的请求权法律规定不明确,存在较大争议,造成业主违规搭建、装修、拆除承重墙等危害其他业主的行为无力阻止。

**【解决方法】**此类矛盾在近期发生的数量较多,主要解决方法需要物业公司对自身的意识进行调整,物业公司是以服务为主而不是管理为主。(综合)