

物业服务发生纠纷怎么办？

听法官结合《民法典》一一解析

本报记者 袁玮 通讯员 曹艳梅 管西凤 郁珺

小区的广告收益我有份吗？建筑垃圾点设在窗外可以拆除吗？生活在小区里，大到出行安全，小到收费支出，物业

服务与居民生活息息相关。虹口法院法官结合刚刚施行的《民法典》，解析了一些常见的物业服务纠纷。

案例一

小区公共部分和广告位出租收益我能享有吗？

“小区公共收益”对于业主而言，是容易忽略的，从停车费收缴到广告位出租，“小区公共收益”数额不菲，这笔钱业主可以享有吗？2016年初开始，博尚物业为天地苑小区提供了3年的物业服务，其间收取停车费、小区广告位租金共计115万余元，但未作分配。小区业委会将其告上法院，要求合理分配上述公共收益。

博尚物业辩称，虽然收取了公共收益，但是除去业主拖欠的物业管理费和停车费共计115万余元，物业对小区公共设施花35万余元

维修，扣除这些支出后，业委会反而应该向物业支付剩余费用。

法院经审理认为，博尚物业收取的公共收益应在扣除合理费用后属全体小区业主，物业服务合同终止后业委会有权请求物业按合同约定给付公共收益，天地苑业委会的诉求符合法律规定，应予支持。博尚物业对小区维修投入费用，虽每次均由业委会确认，但部分费用并非属于维修资金中列支范围，且部分无票据证明，故博尚物业要求返还的垫付金额由法院酌情决定。

法官说法

现实生活中有不少物业截留或者挪用小区公共场所产生的收益，《民法典》对业主的建筑物区分所有权用了17项条文进行规定，规定业主对建筑物内的住宅、经营性用房等专有部分享有所有权，对专有部分以外的共有部分享有共有和共同管理的权利，其中还规定建设单位、物业服务企业或者其他管理人等利用业主的共有部分产生的收入，在扣除合理成本之后属于业主共有。

案例二

物业服务有瑕疵可以拒缴物业费吗？

近日，苏阿姨被物业公司告上法院，要求其支付2019年10月至去年7月间的物业管理费及逾期付款违约金共计4000余元。

苏阿姨认为，物业公司不按服务合同履行义务在先，存在维修服务不及时尽责、安保措施不到位、收费标准过高等问题，还曾经因电梯未定期维护保养导致自己被困，据此她不同意支付物业费和违约金。

法院经审理认为，物业公司提供服务和管理的，苏阿姨理应承担物业费。苏阿姨虽辩称物业的服务存在问题，但证据不足以证明物业服务存在严重瑕疵，上述纠纷不构成其拒付或少付物业费的正当理由。考虑到物业在管理上的确存在一定瑕疵，苏阿姨未付物业费事出有因，故物业公司主张违约金的诉求不予支持。

法官说法

《民法典》在物业服务合同中对业主与物业服务人的权利义务作了详尽规定，同时《民法典》也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。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。

案例三

小区建筑垃圾点设在窗外能不能拆？

杨先生住在虹口某小区，其位于二楼的房屋靠近小区垃圾箱房。2018年下半年物业执行小区业委会决定，将与垃圾箱房相邻的区域改造成半封闭建筑垃圾堆场。这引起杨先生不满，认为影响了自己房屋的价值。多次协商未果后杨先生诉至法院，要求判令拆除该建筑垃圾堆场。

小区业委会和物业称小区原未设建筑垃圾堆放场所，因系争区域紧邻垃圾箱房，方便

垃圾运输，便成为建筑垃圾临时堆放点。根据《上海市建筑垃圾处理管理规定》，住宅小区须设置专门建筑垃圾堆放场所，在征求广大业主的意见后，业委会决定将系争区域设置为建筑垃圾堆放场所。该决定符合小区大部分业主的利益，故不能拆除。

杨先生称之前系争区域作为建筑垃圾临时堆放点源于物业管理不力，当前设置对自己影响不利，坚持要求拆除。

法院经审理认为，系争区域经综合改造调整为建筑垃圾堆放场所，这符合小区业主的共同利益，也有利于垃圾分类减量工作，装修建筑垃圾的产生并非经常性，且不产生异味，并未加重对涉讼房屋使用人生活上的影响。作为小区业主，杨先生对业委会作出的符合小区整体利益的决定以及对物业据此履行的管理行为负有适度容忍的义务，因此驳回了其诉讼请求。

法官说法

《民法典》在物权编相邻关系制度以容忍义务为核心构建，在多个条款中提到了“提供必要的便利”的表述以及“不得违反规定”或“不得危及安全”的表述，这些都是相邻不动产权利人之间为他人不动产利用受到容忍义务限制的表现。第292条规定不动产权利人因建造、修缮建筑物以及铺设电线、电缆、水管、暖气和燃气管线等必须利用相邻土地、建筑物的，该土地、建筑物的权利人应当提供必要的便利。

案例四

小区门口意外摔伤谁该负责？

去年4月，68岁的孙大爷早上与老伴出门买菜，在经过小区门口时，因路上坑洞不慎摔倒，经医院诊断为右侧髌骨骨折。孙大爷认为自己在物业公司管理区域发生事故，物业没有履行对小区居民相关的安全保障义务，也未能及时消除安全隐患，他将物业告到法院，要求赔偿损失。

物业辩称，孙大爷摔倒的位

置为小区出入口，虽然属于其管理范围，但孙大爷摔倒并非因为地面的坑，而是因绊到移动门轨道。小区的移动门轨道是长期存在的，孙大爷作为成年人，应对自身健康和安全的保障义务，据此不同意承担任何赔偿责任。

法院审理后认为，孙大爷和物业争议焦点在于摔倒原因是地面不平整还是踩到了移动门轨道。物业作为小区管理机构，

理应知晓事发地点路面状况存在明显安全隐患并采取修复措施，但物业却怠于履行管理职责，最终导致孙大爷受伤，物业应承担相应法律责任。孙大爷作为小区居民应清楚事发地点的地面状况，其自身未尽充分的安全注意义务，应承担主要责任。最终法院酌情确定物业对孙大爷的损害后果承担30%的赔偿责任。

法官说法

《民法典》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，采取合理措施保护业主的人身、财产安全。同时还规定过失相抵原则：被侵权人对同一损害的发生或者扩大有过错的，可以减轻侵权人的责任。同时侵权责任编规定了安全保障义务：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。



你讲我听

无法调和的婚姻

小熊与丈夫小杜结婚二十多年，虽相互之间有磕碰，但为了给孩子一个完整的家，两人的婚姻一直持续至今。最近他们的婚姻亮起了“红灯”，在一次吵架后，两人分居了。小杜找到我，想让我做做小熊工作，让他们重新和好。

跟小熊一番谈话后，我对他们和好的前景感到茫然。原来，他们之间的矛盾非一日之寒。小熊和小杜都是来沪打工者，在沪从事货运搬运工作，很辛苦，其间小熊经常得到小杜的帮忙，渐渐两人产生了感情。其实小杜已有妻室，他对小熊隐瞒了自己的婚姻，一边追着小熊，一边加速与前妻办离婚手续。直到在办结婚登记时，小熊才发现小

杜结婚，与前妻还生有一个儿子。当时小熊完全蒙了，不想与小杜办证，无奈小杜苦苦哀求，并信誓旦旦承诺。小熊比较传统，考虑到一方面两人已经在一起生活了，另一方面考虑到娘家父母的颜面，于是与小杜办理了结婚登记。但这件事情就像一根刺，深深埋在小熊的心底。婚后双方父母从没见过面，小熊受了委屈都不敢跟父母提半个字，母亲去世都没有跟老人家坦露实情。至今她一直觉得愧对母亲，愧对娘家人，结婚以来，夫妻俩一遇矛盾就为这件事吵架。婚后，小熊发现小杜家一贫如洗，但既然成了家，小熊对家庭、对小杜，甚至对小杜与前妻生育的孩子还是很负责的。经过这些年的共同努力，

省吃俭用，他们的生意也做得比较成功，日子过得才稍微好一点。

按说小熊应该摆脱过去的阴影，两人能好好地过下去，但不久发生的事让小熊始终不能释怀。第一件事是小熊考虑孩子大了，以后要成家立业，就让小杜去买一套房子，所有的钱都由小熊出。等到房产证下来，小熊发现房产证上只有小杜一个人的名字。这下激怒了小熊，尽管小杜表示，过几天会将小熊的名字加上，但小杜的自私令小熊心寒。第二件事是随着生活水平的提高，小熊也开始注意自己的衣着打扮，用自己赚的钱，打扮自己。妻子的变化引起小杜的猜忌，一开始小熊跟他微信共享，可是他一天至少

登录妻子的手机20遍以上，直接影响小熊的正常工作。发展到后来，小杜竟在小熊的车里安装监视器，实施种种监控，对小熊造成很大伤害。现在小熊看到小杜都怕了，走到哪都感觉有个影子跟着，就算后来小杜解除了监控，但对小熊造成的伤害却是很深的。现在父母不在了，小熊也没什么顾虑了，唯一牵挂的就是儿子，为了儿子着想，她也不想离婚，因此选择了分居。小熊告诉我，如果再让她回到以前，就好比把自己的心又关进了一个无形的笼子当中，透不过气来。

听完小熊的讲述，我选择了不调解，我很少这样对待当事人。我让小杜自我反省，当初在得知自己受骗的情况下，小熊仍选择和他结婚，且一直对这个家认真负责。想要小熊回到过去，要看小杜的行动，不能再去伤害小熊。只要心到、情到，妻子会回来的。

人民调解员 青云