改革创新典型案例

案由：物业服务合同纠纷

案号（2022）吉0302民初901号

原告：四平市万兴物业有限公司。

法定代表人：杨晓林，经理。

委托诉讼代理人 ：于雷，系四平市万兴物业有限公司员工。

被告：杜某，男，1983年8月5日出生，汉族，现住四平市铁西区。

四平市万兴物业有限公司向本院提出诉讼请求：依法判令被告支付拖欠原告2017年1月1日至2022年12月31日的物业费共计3360元并支付违约金（按日千分之三支付至实际给付之日）。事实与理由：原告为四平市铁西区中华名城小区物业服务公司，被告为该小区10号楼1单元302室业主，该物业面积87.54平方米，物业费单价为每年0.5元每平方米。《物业委托合同》第18条约定，逾期违约金按照千分之三计算。从2017年1月1日至2022年12月31日被告已经拖欠原告物业费3360元，经原告多次催要，被告无故拒不缴纳物业费及违约金。现原告诉至贵院，请求支持原告诉请。

被告杜某辩称，我房屋漏水，墙皮脱落、衣柜长毛、地面潮湿，物业公司应该给我维修解决否则我不应该交物业费。

经审理查明， 原告系四平市中华名城小区物业服务企业，被告系该小区10号楼1单元302室业主，自2017年1月1日至今被告拖欠物业费没有交纳。

另查明，被告房屋不在顶楼，漏水原因现不明确。

本院认为，《最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》第一条的规定，建设单位依法与物业服务企业签订的前期物业服务合同，以及业主委员会与业主大会依法选聘的物业服务企业签订的物业服务合同，对业主具有约束力。本案中，物业委托合同内容合法有效，对原告及小区业主均具有约束力。原告按照合同约定为小区提供物业服务，杜某作为业主应按照物业合同约定交纳物业费。

杜某主张自己房屋漏水，应当由物业公司维修的主张不能成立。首先，房屋质量问题不属于物业的服务范围之内，公共部位如存在损坏，如构成大修的应申请物业维修基金进行维修，只有在小修的范围内，物业公司才能维修。其次本案中，被告的房屋位于三层，不是顶楼。且漏水原因也不能确定，被告没有提供漏水原因的证据，因此应承担举证不能的后果。

物业委托合同约定的千分之三的违约金过高，对超出的部分本院不予支持。

综上所述，依照《中华人民共和国民法总则》第一百八十八条、《中华人民共和国物权法》第七十八条、《中华人民共和国民事诉讼法》第六十四条、《最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》第一条、第六条、《最高人民法院关于适用<中华人民共和国民法典>时间效力的若干规定》第一条第二款之规定，判决如下：

1. 被告杜某于本判决生效之日起七日内给付原告四平市万兴物业有限公司2017年1月1日至2022年12月31日物业费3360元（违约金按同期人民银行公布的贷款利率计算至实际给付之日）。
2. 驳回原告四平市万兴物业有限公司的其他诉讼请求。

如果未按本判决指定的期间履行给付金钱义务，应当依照《中华人民共和国民事诉讼法》第二百五十三条规定，加倍支付迟延履行期间的债务利息。

案件受理费50元，减半收取计25元，由被告杜某负担。

如不服本判决，可以在判决书送达之日起十五日内，向本院递交上诉状，并按对方当事人的人数提出副本，上诉于吉林省四平市中级人民法院。

物业类纠纷案件的情况总结：

一、物业案件收结案概况：

2021年1月1日至2021年12月31日共受理物业纠纷案件153件，已结案件147件，结案率96.07%。其中判决25件，驳回起诉16件，调解、撤诉106件，调撤率72.1%。

2022年1月1日至今，共受理物业纠纷案件112件，结案82件，结案率73.2%。其中判决9件，驳回起诉16件，调解、撤诉57件，调撤率69.5%。

以上判决案件中，对于物业公司所提合法诉请，均予以了支持。

以上裁定驳回起诉的案件，是因为起诉时原告没有核实被告与房屋业主是否一致或被告无法找到，而原告又无法提供准确送达地址的情况下所做的裁定。

二、物业纠纷案件的主要起因

1、此类案件的起因多是因为业主对物业服务不满意，沟通不畅、对物业公司的服务范围不明确、不清楚。另外物业公司在物业服务过程中，存在与业主沟通不畅、账目不透明，服务范围模糊等问题继而以不交纳物业费为对抗手段而引起的诉讼。对此类纠纷法院以明理释法为主，为达到宣传教育的目的，法庭数次深入物业小区，现场开庭、调解，并组织广大业主旁听庭审，达到普法宣传的目的。

2、房屋质量存在问题是导致业主不交物业费的另一主要原因，欠费业主普遍存在房屋漏水、潮湿长毛、房屋质量等问题，此类问题不能很好的解决，故此业主以不交物业费作为对抗手段，虽然不合法，但是情有可原，物业公司亟需加强自身服务意识，切实以业主合法利益为服务核心，对业主提出的此类问题应耐心解释法律规定，对小修即可解决的问题，应尽快解决。

3、部分业主对物业服务公司的权利来源存在质疑，认为物业合同不是与自己签订的，对自己不生效，因而拒绝履行交纳物业费的义务。

4、商网业主普遍认为物业费的性价比不高，通常商网的出入口都设置在临街位置，且没有进入小区的后门，而物业服务企业的主要服务项目针对住宅业主，商网业主得到的物业服务相对较少，但实际交纳物业费较住宅更高。这就产生了一个矛盾，也使广大商网业主感到不公平，致使商网业主交费不积极。

三、我院对物业纠纷案件的审判实践及经验

我院对此类纠纷案件本着深入群众、注重调查研究的原则，在方法上采取实地调查、实地巡回开庭、调解，以案说法，力求裁判一件教育一片。

1、建立专门审理物业纠纷的法庭，将平西法庭确立为审理物业纠纷案件的专门法庭，开辟了此类案件的绿色通道，案件进入法庭后，由专人对案件材料进行审核，对缺少的材料，进行指导补充。然后由办案人员及助理进行立案前的调解，调解不成的立即立案审理。

2、2021年以来我院平西法庭就建立了巡回审判物业纠纷的机制，2021年6月以来我院平西法庭多次进入华宇社区、星源城小区，佳合花园小区、中华名城小区等进行现场开庭、调解，通过庭审教育宣传，经过现场开庭的案件当事人大多达成调解协议，并且有的物业公司在调解后加强物业服务意识，取得了业主的好评。

3、四平市铁西区政法委开展了治理物业乱象专项活动，我院积极参与配合，2022年6月在佳合花园小区业主与物业公司的诉讼中，进行了现场庭审，对小区管理存在的问题，进行了深入调研，并配合公安、执法局等部门对小区部分业主乱挂违法标语等行为进行了治理。此活动开展后，2022年8月多次到中华名城小区开展了庭审和调解工作，并将案件调解成功，取得了预想的效果。

3、上下级法院联动，共同化解矛盾。我院一件物业纠纷案件，上诉至四平市中级人民法院。2022年7月四平市中级法院在宏泰小区开展现场调解，在四平市中级人民法院的主持下，我院的积极配合参与下，双方对商网物业费标准进行了激烈的辩论，当事人双方最终达成调解协议，圆满解决了纠纷，取得了良好的社会和法律效果。

4、我院积极参与政府部门的联合治理行动，参与区整治物业乱象专项治理会议，我院也组织物业公司与物管办共同参与研讨，就物业纠纷案件的起因、面临的问题、我院的建议和意见进行了充分的交流。

四、物业纠纷案件面临的困难

1、物业维修基金的申请和审批程序复杂，故此业主房屋质量问题无法解决。

2、物业小修、中修和大修的标准无法确定，而鉴定费用高，鉴定过成长，并且与诉讼标的相比，性价比过低，维权成本过高。

五、我院对物业公司的几点建议

1、在收取物业费后，建立房屋维修基金，自行对漏水等房屋质量问题进行维修。

2、增强服务意识，增加对商网业主的服务项目，或者适当降低对商网业主的收费标准。

3、物业主管部门申请政府出台对房屋小修、中修、大修的标准。