

拒交物业费：业主物业费缴纳纠纷困境

赖 梅

江西理工大学法学院，中国·江西 赣州 341000

【摘要】由一个典型物业费缴纳纠纷案件引发思考，业主能否以物业服务存在瑕疵为由拒交物业费，以此为切入点深入分析当下物业费缴纳纠纷的现状。从物业公司自身的服务质量、前期物业合同和业主三个层面分析物业费缴纳纠纷产生的原因。进而主要从物业服务人的地位不明确、业主委员会缺位、业主大会难召开和难通过三个方面对物业费缴纳纠纷困境进行思考并提出相关解决建议。

【关键词】物业服务；物业收费；物业费缴纳纠纷

【课题项目】江西理工大学大学生创新创业训练资助项目：物业服务合同纠纷实证研究—以物业费争议为例，项目编号：DC202310407050，项目类型：创新训练项目。（作者单位：江西理工大学）<https://mp.weixin.qq.com/s/KcW00eRXdY70Ise77wx3mg>

一、对物业费缴纳纠纷的现状分析

（一）由典型的物业费缴纳纠纷案件引发思考

在山东省枣庄市，“原告A某物业公司系某小区的物业管理单位，由其为业主提供物业管理服务，被告王某某系该小区的业主。2020年12月18日某社区居委会与原告签订了《物业管理委托服务合同》约定：某小区委托物业公司管理服务的事项为本物业区域内房屋建筑共有部位的维修、养护和管理，包括楼盖、屋顶等，以及本物业区域内车辆停放、疏导管理。被告王某某以小区管理混乱，将车、电动车乱停乱放，小区电梯广告收益未对业主公开，消防通道堵塞等为由，拒绝交纳物业服务费，经原告催缴后仍拒不交纳物业服务费，原告向法院提起诉讼”。最终法院认为在物业公司已履行合同主要义务的情况下，相对应业主的主要义务即支付物业费不应当免除，最终对被告不支付物业费的抗辩不予支持，并判决原告王某某向原告支付物业费。

近几年来，由物业费缴纳引发的纠纷陆续增多。如果物业公司提供了基本的物业服务，但未达到合同约定的完整要求，属于一般违约，业主不能以此为由不支付物业费，但可以要求物业公司采取继续履行、减少物业费等方式承担违约责任。由于物业公司的服务对象是全体业主，每一个业主站在自身利益角度考虑问题，因而对物业服务的感受和态度也会不同。如果业主都以物业服务不能令其满意和存在瑕疵为由，通过少交、拒交物业费企图与物业公司进行对抗，业主物业费缴纳纠纷将会进入解决困境。

（二）物业费缴纳纠纷的现状

一是物业费纠纷诉讼数量高发。根据瀛和不动产业务中

心执行主任赵中华团队编写《中国物业管理纠纷大数据报告》（2013-2022）全国物业服务合同纠纷案由的案件数量（目前登记在裁判文书网的）为3520308件，其中涉及物业费纠纷的案件数量为883912件，涉及业主要求提高物业服务水平或者降低物业费的纠纷案件数量为262106件，涉及解除合同、解聘物业公司、选聘新物业公司的纠纷案件数量为319677件，共计约占全国物业服务合同纠纷案由的案件数量的41.64%。

二是业主因对物业服务不满意，认为物业公司提供的物业服务不到位而拖欠少交甚至拒缴物业费的情况多发。根据上述报告，在涉及业主要求提高物业服务水平或者降低物业费纠纷案件数量占物业服务合同纠纷案件总量的7.45%。这一比例反映出部分业主认为物业公司提供的物业服务有瑕疵且质价不符，于是都以物业服务有瑕疵为由拖欠，少交甚至不交物业费。

三是法院不支持大多数业主关于不缴纳物业费的诉讼请求。大多数业主以不满意物业公司服务为抗辩理由拒交物业费不能得到法院支持。2023年11月15日在中华人民共和国裁判文书网中以“不满物业服务”、“拒缴物业费”为关键词进行检索，发现在2022年有81例因不满意物业服务为由拒缴物业费的民事案件中，除去相同的裁判文书6例，剩下的75例案件中无一判决支持业主不缴纳物业费的诉讼请求。

四是物业费缴纳纠纷难化解，调解难度大。发生物业费纠纷时，双方的矛盾往往比较激烈，业主一方面觉得物业服务质量不高，没有按照合同约定得到相应的服务，另一方面又觉得诉讼的成本太高，于是选择拒绝缴纳物业费。

当物业公司催缴时，业主与物业公司各执一词，都不承认是自己的问题，使得调解解决纠纷的难度加大。

五是业主在该纠纷中往往处于弱势地位。物业服务是一种集体消费模式，在物业服务上体现为它只能由全体业主购买和使用，而单个业主无法自己购买，它是一种集体消费行为，具有共同选择、共同付费、共同收益的特点^[1]。虽然业主对物业服务产品的需求具有差异性，但单个业主无法自由解聘和选择物业公司，使得单个业主在物业公司面前往往处于弱势地位。出现物业费纠纷时，部分业主可能对物业公司不满，但并不能单方解聘物业公司，而是需要通过召开业主大会由全体业主共同决定。

二、纠纷产生的原因分析

（一）物业管理企业服务行为不规范、服务质量不高

首先是物业公司自身存在问题，随着社区物业的不断发展，物业服务的价值理念和专业程度本应该有新的变化，但仍有部分小区的物业管理仍处在停滞不前的状态。主要体现在其管理服务观念落后，从业人员缺乏相关的专业知识和服务意识。大部分物业公司的员工未挂牌，员工的考核制度也未落实，投诉渠道也不完善。经过走访我们发现老旧小区的安保人员多为五六十岁的大爷，存在看守巡查记录不齐全，对监控影像也未存档的现象，使得后续物业与业主的纠纷时有发生。其次是对服务标准没有明确的界定。由于服务标准没有明确的界定，物业服务的质量也无从评判，每一个业主对于物业服务的质量都有自己的评价标准，差异性太大，不可能统一。于是业主对物业的意见越积越多，纷纷以“质价不符”为由拖欠，少交甚至拒交物业费。

（二）前期物业管理体制的专断性

前期物业管理其实是小区物业管理的一个特别阶段，物业服务合同的主体是开发商和物业公司。但是物业公司大部分是由开发商指定的，且是开发商的“子公司”。这种管理体制就使得物业公司对小区有高度的管控性和垄断性，在实际提供物业管理和服务中比较强横，就物业费问题业主和业主委员会很难与其进行平等协商。因而只要业主找寻开发商解决问题无望，便将矛头指向与其有经济往来的物业，物业对此也是搪塞其词，一拖再拖，导致纠纷无法及时得到有效解决，由此双方关系对立，业主便通过欠交、拒交物业费发泄情绪。

（三）业主法律意识淡薄

一方面由于业主对物业服务合同中自身义务认识不清，

一些业主认为物业服务存在瑕疵、房屋空置等问题都可以成为拒交物业费的理由，但根据《中华人民共和国民法典》第九百四十四条规定，一旦业主享受了物业服务，则就具有按时缴纳物业服务费的义务。另一方面是业主与物业公司对物业服务的认知处于信息不对称的状态^[2]，部分物业公司没有按照规则和约定对物业费标准进行公示，也没有公示物业费用用途，从而使得部分业主因对物业费价格产生合理性怀疑，进而使业主对物业公司的不信任感增加，导致业主拒缴物业费。

三、物业费缴纳纠纷的困境

（一）物业服务人的地位不明确

物业服务人的权力义务和管理权限不清晰。《中华人民共和国民法典》第二百八十四条规定业主可以自行管理建筑物及其附属设施，也可以委托物业服务企业或者其他管理人管理。进而明确了物业服务人有相应的管理权限；第九百三十七条明确指出物业服务合同是由物业服务人提供物业服务的合同，物业服务人在本质上是为业主服务的，“服务者”是其首要角色^[3]。第九百四十四条第一款规定业主接受物业服务后有支付物业费的义务，进而明确了物业服务人的地位是服务者。与此同时，该条第三款还明确规定了物业服务人不能采取强硬的手段达到控制业主，让业主服从的目的。

但在维持物业服务的运营过程中，物业费是物业公司收入的重要来源，物业公司需要对物业费收缴进行管理。而且，在物业服务人提供物业服务的过程中，无法避免会出现管理和服务的双重属性。物业服务人在服务中管理，在管理中服务，但在本质上其进行管理的权利来源于业主^[4]。物业服务人的身份比较复杂，部分物业服务人对自己的身份定位错误，凌驾于业主之上，具体表现为不按照合同约定提供相应的物业服务，却强制迫使业主缴纳物业费；或有业主以主人公身份自居，拒不配合和听从物业服务人的安排，使得物业收费频频受阻。

（二）业主委员会缺位

业主委员会成立难。业委会的组建步骤较多，组建业主委员会一般应要在街道办事处的具体指导下，由业主提出意见，建成由业主代表、街道办事处、社区居委会等共同组成的筹备组，收集小区居民意见，组织业主签字，过程十分艰难。如今我国小区总量不断攀升，但以江西省为例，截止2023年3月底，已成立业主委员会的小区占比仅为61.1%。由于部分小区没有成立业主委员会，小区的重

大事务无法得到有效决策,对物业服务无法监管甚至无法进行更换。业主委员会的成立难困境,将影响业主大会的召开,进而影响业主更换物业公司 and 想提升物业服务的需求。一旦发生物业纠纷时,部分业主可能因无法与物业公司进行有效沟通解决,而欠交甚至不交物业费,让物业费缴纳纠纷进入困境。

(三) 业主大会难召开和难通过

随着城市化进程的迅速发展,小区的规模也在迅速扩大。虽然小区内的业主在逐渐增多,但是召开业主大会的难度并没有因此减小。小区内业主人数量普遍较多且组成成分复杂,因各种原因未参加业主大会的情况成为常态,再加上大部分业主的权利意识和法治意识比较淡薄,“搭便车”的心理较为普遍。但业主大会召开的目的是为了决策小区内事关每一位业主利益的事项,如果要解聘物业服务企业,应当经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半的业主同意。而在现实生活中,为了保证业主大会能正常召开,部分小区会在业主大会议事规则中约定好收到但未做出意思表示的视为参与表决,但是会出现能否视为同意,能否按照少数服从多数,将未表决的业主视为同意大多数意见的难题^[5]。而这一系列的难题都会影响小区解聘或更换物业公司。深层次来说,进而影响小区自治。业主大会难召开难表决的困境不但不利于解决物业费纠纷,同时也会使业主维权受阻。

四、解决物业费纠纷困境的建议

(一) 明确物业服务人的地位和义务

物业服务人在参与小区事务管理过程中,无法避免会出现服务和管理的多重职责,因而要正确认识物业服务人的地位,厘清物业服务人在提供物业服务和收费过程中与业主之间的关系。首先,物业服务人要按照和遵守和业主签订的物业服务合同的约定,为业主提供清理社区垃圾、维修护理、保障社区安全等物业服务;其次,物业服务人的管理权限来自于业主的授权,因而只能在授权范围内对小区进行管理,无权采取强制措施以管理者的姿态迫使业主缴纳物业费。

解决物业服务缴纳纠纷的关键在于正确处理物业服务人与业主之间的关系。物业服务人要在提供质价相符的服务基础上,完全履行物业服务合同;业主要按时缴纳物业费,进而形成权责统一的物业服务关系,避免矛盾的产生。

(二) 强化业主委员会和业主大会的作用

首先要明确业主与业主委员会、物业公司之间的法律关系。全体业主对小区内的共有建筑物以及附属设施要进行共同管理,而业主行使共同管理权的方式之一就是设立业主委员会和业主大会。业主大会是小区物业管理的决策机构,业主委员会是其执行机构^[6]。业主委员会是业主的代表,它代表全体业主与物业公司签订物业服务合同并对业主具有法律约束力。业主委员会还有监督物业公司及时履行合同内容和积极解决物业纠纷等义务。因而需要强化业主委员会的作用,在人员组成上可以吸纳党员参选业主委员会,奠定业主委员会的红色属性。通过党建引领的方式,将业主委员会纳入到基层党组织的领导中,从而推动小区成立业主委员会。

五、结语

物业管理服务是现代城市管理的重要组成部分,与城市经济发展密切相关。但近年来,业主与物业公司之间的矛盾冲突日益突出,尤为值得关注的物业费缴纳纠纷正在极大影响着物业公司的良性发展和业主对美好生活的需求。研究物业服务合同纠纷一方面有助于深入了解物业费缴纳纠纷产生的原因,纠纷特点,更为重要的是在该纠纷背后归纳总结物业费缴纳纠纷的困境。通过对业主物业费缴纳纠纷的困境分析进而思考解决该类纠纷的具体措施,为解决该类纠纷提供借鉴意义。同时,也有助于完善物业管理法规和物业服务标准,保障业主和物业管理公司的权益,维护社会公平正义。

参考文献:

- [1] 陈鹏, 城市社区物业费困局及其对策思考[J]. 行政管理改革, 2018(6): 48-53
- [2] 常艳妮. 从信息不对称角度浅析物业费收缴困境[J]. 中国市场, 2016(10): 141-142
- [3] 钟瑞栋, 毛仙鹏. 论物业服务人的法律地位[J]. 温州大学学报(社会科学版), 2022, 35(05): 87-95.
- [4] 于飞. 《民法典》中物业服务人的管理权限[J]. 浙江工商大学学报, 2020(05): 17-25. DOI: 10.14134/j.cnki.cn33-1337/c.2020.05.002.
- [5] 肖颂洋, 王桂玲. 论业主委员会的民事主体定位[J]. 司法警官职业教育研究, 2021, 2(04): 61-69.
- [6] 朱艳钦. 浅谈业主大会决议僵局的破局之道[J]. 产业与科技论坛, 2023, 22(03): 29-31.