

拖欠12年物业费 人民调解一朝解决

浦东新区物业管理纠纷调委会找到法律关键点化解纠纷

“ □法治报记者 陈颖婷
法治报通讯员 孙晔

因为对物业管理不满，拒绝支付物业费的现象时有发生，但像张某这样一拖就是12年的业主却并不多见。那么张某拒付物业费的心结在哪里，物业公司又是否能要回拖欠12年的物业费呢？近期双方当事人向法院委托浦东新区物业管理纠纷人民调解委员会的调解下，调解成功，双方签订了人民调解协议书。

”

事由：
邻里纠纷引发不满

今年1月下旬，上海一家物业公司在多次催讨无果的情况下，将拖欠物业服务费12年的业主张某起诉到浦东新区人民法院，要求法院判令张某缴纳拖欠的物业服务费，并支付巨额违约金。法院征得双方当事人同意后委托浦东新区物业管理纠纷调委会进行调解。

据调解员了解，该起纠纷起因是由邻居反向装门引起。张某表示拖欠物业管理费是有原因的。在2006年之前，他一直按期缴纳物业管理费，后来不交是因为物业公司不作为。

原来，2006年底，张某隔壁邻居装修，将进出门反向安装，开启方向正好挡住了张某家的门道，有一次开门的时候还碰到了正要出门的张某的身体。为此，张某多次向物业公司反映，要求物业公司进行干预，改变邻居的不当做法，恢复向内开门。

物业公司起先答应干预，过一段时间后又说，张某邻居装修只要不破坏建筑物的承重结构，物业公司无权干预，何况物业公司没有执法权，无法解决这个问题。对此，张某表示，不解决这个问题，就不缴纳物业管理费。从此，张某就拒付物业管理费了。

调解：
找出法律关键点

调解员意识到，这起纠纷的关键点在于物业公司没有解决张某邻居违规安装大门问题，并导致了张某不交物业管理费。“邻居违规安装大门，影响到正常出行，是相邻关系纠纷。”调解员向张某分析说，在同邻居协商无果的情况下，可以直接向法院起诉，要求邻居排除妨碍，恢复原状。而张某则认为，要起诉，也应该由物业公司起诉，因



资料图片

为作为管理方，物业公司有相应的责任和义务。

对此，调解员告诉张某，相邻关系是指相互邻接不动产的权利人之间在占有、使用、收益和处分不动产的过程中，依据法律产生的相互给予必要便利或承担必要限制而产生的权利义务关系，主要包括排水、流水相邻关系，邻地使用相邻关系，通行相邻关系，通风、采光、日照相邻关系，排污相邻关系和邻地损害防免相邻关系等。相邻关系案件属于不动产权利人之间的纠纷，张某要物业公司提起诉讼，存在诉讼主体不适格，结局很可能是法院会判决驳回物业公司提出的诉讼请求。

接着，调解员又对张某说，按照约定缴纳物业管理费是业主应承担的一项基本合同义务。业主不按合同约定缴纳物业管理费，属于违约行为，应承担相应的违约责任。

在这起纠纷中，张某将其他业主对自己的侵权理解为物业公司的管理不善，从而不缴纳物业管理费，是混淆法律关系。

听了调解员的劝导，张某自知理亏，表示愿意缴纳拖欠的物业管理费，但希望能够少交一点。同时张某还提出了物业公司追索服务费已经超过了诉讼时效。

让步：
物业费打折 双方言和

之后，调解员立即进入正题，但张某表示只愿意缴纳50%的物业费。对此，物业公司认为太少，没有同意。

调解员告诉物业公司，民法总则对诉讼时效有规定，普通债权债务的诉讼时效是3年。物业公司在明知业主张某没有按时缴纳费用时，未采取有效主张权利的措施，

怠于主张债权，并且一拖就是十几年。

物业公司代理人考虑再三，觉得调解员的话有道理，在请示领导后提出张某缴纳75%物业管理费的解决方案。经过反复与物业公司 and 业主的沟通，最后双方达成协议，物业公司愿意以缴纳拖欠的物业管理费本金总额的70%解决该纠纷，且全额放弃违约金的追讨，双方签订了人民调解协议书，一起拖欠了12年的物业服务合同纠纷就此化解。

【案件点评】

在众多的物业服务合同纠纷中，背后往往存在着其他相互交织的民事纠纷。例如本案中的相邻关系纠纷，以及其他的例如房屋租赁合同纠纷、买卖合同纠纷、动拆迁纠纷、损害赔偿纠纷、侵权纠纷等等。在相邻关系纠纷中，当事人之间往往存在一定的利益关系，具有一定的调解基础。

调解相邻关系案件应注意把握以下几个问题：首先要注意把握当事人的调解真实目的。部分相邻关系的调解请求并非当事人的真实目的，是以此来实现其他的利益、目标。此类案件要注意把握当事人心理，注意充分沟通，撮合当事人握手言和。

其次要结合释明工作，促使当事人缩小争议。调解员要注意向当事人开展释明工作，如说明法律的规定、类似案件的处理结果、继续诉讼可能花费的成本等，促使双方缩小争议，如对赔偿金额形成合意、避免鉴定等，有效提高调解效率，并节约诉讼成本。

部分相邻案件当事人是邻里关系，机械调解不利于彻底解决矛盾。要注意融情于法理，切实化解邻里矛盾。如有些当事人可能会讲到以往双方曾有过的互相帮助、互相照顾的往事，若对方也有所感触，调解员可抓住机会进行调解。

污水排放困扰多年 安装也难不安也烦

普陀区曹杨新村街道调委会多次沟通终“破局”

“ □法治报记者 金勇

本是楼上楼下的邻居，却因为污水排放问题发生争吵。一个非要改装排水管，一个坚决不同意。双方的吵闹引起了居委会的关注，在劝说无效，污水排放问题又无法立即解决的情况下，普陀区曹杨新村街道调委会迅速介入，协助解决纠纷。

调解员在了解情况后，在物业和业委会的协助下，终于找到可行方案，彻底解决了污水排放问题，同时也平息了双方的纠纷。

”

【案情】

常某和胡某是楼上楼下的邻居。住在三楼的常某在装修房屋时，把生活污水直接排放到一楼胡某家门前的水管里，胡某认为这样装修日后容易造成渗漏水等现象，会影响自己家里的生活环境。于是，胡某前去找常某，要求对方不要用这样的方式排污，但遭到了常某的拒绝，双方理论过程中都没有控制好脾气，随后发生了剧烈的争吵。常某表示，以前楼下经常抱怨自己家漏水，多年来多次报修物业依然没有能解决问题。这次家里装修，就是想把污水直接排出去，不再使用原来的管道，希望可以彻底解决楼下渗漏水的问题。

【调解过程】

由于胡某与常某在小区发生争吵，居委会工作人员知道后立即赶

到现场，耐心劝说，阻止他们争吵，对她们说，“有什么事可以到居委会来谈”。调解员在介入两个当事人的纠纷后，首先详细了解了相关情况，并迅速把握住了纠纷的矛盾焦点。常某在装修时自作主张修改排污方式引起了胡某的不满，胡某要求常某将排水管恢复原样；而由于物业多年维修未能解决常某家原来排水的问题，导致长期漏水到楼下影响二楼居民的生活，因此常某希望通过装修改造一劳永逸地解决问题。

调解员为此请来了小区物业张经理一起参与调查，经张经理现场调查，常某排放污水的管道是雨水管，生活污水排放到雨水管里，会造成日后渗漏水的隐患，要求常某恢复原样。常某听到物业经理要求她恢复原样，立即嚷了起来，“这么多年我家一漏水就向物业报修，修了没多久又漏水了，这情况你们物业不是不知道。你们不解决问题，还要让我恢复原样？”常某越

说越激动，调解员一看情况不对，立即安抚当事人的情绪，让她不要着急，身体要紧。

调解员随后又请来了小区业委会的张主任，把情况向他介绍了一番。目前的状况比较复杂，常某把排放自家污水的管子接到外墙的雨水管，会造成日后渗漏水，影响胡某的生活；但若让常某“恢复原样”使用原来的排水管，因房屋老旧的原因，又会经常漏水到楼下影响住在二楼的居民，物业多次维修也未能解决问题。

眼看调解工作处于两难境地，调解员没有气馁，与各方多次沟通，在小区物业经理和业主委员会主任共同参与下，终于找到了一个可行的方案，成功破局。

经调解，常某同意重新接一根排水管，把自家的生活污水直接排放到污水井里。接出来的排水管日后的维护、保养、维修等由常某一家负责，因该排水管发生渗漏水造成损失的，也将由常某承担赔偿责任

任。常某随后提前完成了管道安装施工，双方对这次调解都表示满意。

【案例点评】

人民调解是具有中国特色的化解矛盾、消除纷争的非诉讼纠纷解决方式，具有植根群众、灵活便捷、成本低、效率高等优势，不仅可以避免矛盾纠纷进入行政、司法渠道，而且可以从源头上预防和减少不和谐因素，防止矛盾激化升级，促进社会和谐稳定。调解员在处理纠纷时要设身处地，换位思考，运用各种调解技巧，真心诚意地帮助居民解决实际困难。

由于居民区邻里纠纷的当事人年龄普遍较大，在处理居民区邻里纠纷时要时刻注意当事人的情绪，避免当事人情绪激动，以免影响其身体健康。同时，通过多方合作，找到合适的方案，让当事人双方达成一致，平息纠纷。