

编者按：

每有引人关注的社会事件、法律问题发生，律师往往能在第一时间给出提示、提供服务。我们为读者采集律师对这些身边事的法律解析，让您不用出家门就可享受“律师服务”。

新车因外墙脱落受损物业拒赔

律师：物业公司作为管理人应当担责

据《扬子晚报》报道，“车子买了不到一个月就被砸坏，物业和社区不但没有赔偿的意思，处理事情的态度也让人十分不满！”近日江苏宿迁的周先生向记者反映：他的新车停在沭阳巴黎新城 60 号楼外围公共停车位，被楼房外墙脱落物砸坏。物业方称其车子停在小区外围，不在物业管理范畴内，拒绝赔偿。对此，记者采访的律师认为，物业应当承担责任。

投诉：

新车被砸物业不管

周先生告诉记者：“我的车子停放在巴黎新城小区外围的公共停车位上，9 月 22 日下午 6 点钟左右，我过来取车，发现楼房墙壁的脱落物砸在了我的车子上。”

根据周先生提供的照片，记者看到车子前挡风玻璃有被撞击的痕迹，不同程度的裂纹占了近 1/3 的面积；发动机引擎盖左前方凹陷；车子上还掉落了六七块不同大小的脱落物。

保险公司提供的《机动车保险车辆损失情况确认书》显示，周先生的车子有 6 处需替换零件，有 11 处需要维修，定损合计金额为 19996.93 元，扣残值后定损金额为 19640 元。

“二十多万元的车子，开了不到一个月，才跑了五六百公里，这下成了事故车。”提起这件事，周先生满是心疼。

从巴黎新城 60 栋楼外围看，外墙多处有脱落的痕迹。周先生说：“住在这个小区两三年时间了，三辆车都停放在这个位置，任何警示标志都没有，车子被砸坏，可以找保险公司理赔，这个事情如果不解决，万一以后砸到人了可怎么办？”

回应：

车停在小区外围

9 月 28 日上午，记者从中国人保财产保险股份有限公司业务员徐先生那里了解到，在 9 月 22 日之前，此处已发生多起楼房脱落物掉落砸到车，导致车漆擦伤、车身变形等情况。



资料照片

既然已经多次发生类似问题，物业为何迟迟没有采取措施？对于周先生的遭遇，物业是否应给予相应的赔偿？9 月 28 日下午，记者联系到巴黎新城物业主任寇先生。

针对巴黎新城 60 号楼多次出现脱落物往下掉的情况，寇先生表示：“一般情况下，我们发现外墙脱落的情况，会立即联系高空作业人员过来，把快要脱落的墙皮铲下来，避免掉落砸到楼下的行人、车辆。但墙皮脱落非人为可控，周先生车子被砸，属于意外事件。”

周先生车子被砸，物业不同意赔偿，其原因寇主任这样解释：“首先，周先生的车停在小区外围的停车位，这个停车位并不是小区物业划的，物业也没有收取停车费，因此，这不在物业管理范畴内。”

“其次，巴黎新城物业工作人员每天晚上 8 点下班，周先生车子被砸发生在下午 6 点左右，他应该在事发后第一时间联系物业，而不是在第二天才过来索赔。”

“最后，我们工作人员在小区外围墙壁上贴了‘注意高空坠物、此处禁止停车、此处禁止逗留’的标识，是周先生自己没有留意到，将车停在此处。”

记者看到了寇主任所说的警示标识，看起来很新。对此其解释说：“这是以前贴的。”记者询问是否可以证实该警示标识是在 9 月 22 日之前贴上去的，寇主任表示

没有证据、无法核实。

律师：

物业公司应担责

对于这起事件，江苏横嘉物业管理有限公司是否应该赔偿周先生相应的损失？记者找到江苏律鼎律师事务所张雪松律师，对此事进行分析。

《民法典》第一千二百五十三条规定：建筑物、构筑物或者其他设施及其搁置物、悬挂物发生脱落、坠落造成他人损害，所有人、管理人或者使用人不能证明自己没有过错的，应当承担侵权责任。所有人、管理人或者使用人赔偿后，有其他责任人的，有权向其他责任人追偿。

具体到本案中，张律师认为：“江苏横嘉物业管理有限公司作为巴黎新城的管理人，应对周先生车辆受损承担责任，赔偿周先生相应的损失。”

理由如下：物业公司在小区管理过程中，若发现围墙存在脱落，可能危及业主或其他物业使用人人身、财产安全时，物业公司应当及时采取措施消除隐患，周先生的新车因外墙脱落物掉落受损，可见物业公司这一方面没有做到位。

此外，张律师提醒：若巴黎新城 60 号楼在保修期内，江苏横嘉物业管理有限公司应及时提请施工方履行保修责任，若超出保修期限，应及时申请维修基金尽快维修，避免此类事件再次发生。

（王塞塞）

健身私教遭调换

退费还要倒贴钱

据《工人日报》报道，“商家称，按照合同约定，退课需要扣除全款的 30%作为手续费。所以我要退回 3200 元私教课的钱，需要交纳 5760 元的手续费，相当于倒贴 2560 元。”近日北京消费者韩女士向记者反映称，今年 6 月，她在北京市朝阳区大望路一家健身会所买了 48 节课的私教课，每节 400 元，当时付款金额为 19200 元。现在想把剩余的 8 节课退掉，却遇到了奇葩事。

“上了一部分课后，因为约定的私教离职，会所给我换了新的教练。我觉得新教练水平不行，加上经常约不到课，所以就想把剩余的课退掉。本想着课没上完退课可以追回一些钱，没想到还要倒贴钱。”韩女士说，“因为合同条款比较多，当时并未仔细阅读，没想到合同内容对消费者这么不友好。”

记者了解到，健身私教课程出现类似“霸王条款”较多，在转让、退换及更改方面的规则不合理。其合同内容往往加重消费者责任，却规避自身责任，令不少消费者有苦难言。

家住北京市昌平区的消费者马先生对记者说，近日自己想在所在小区附近一家健身场所办理私教课程，但合同约定课程费用将不会因为任何原因而退还。而如果想转让给其他人，需要另外交纳全部金额 25%的费用。“我觉得退还或者转让课程是作为消费

者的权利，这明显属于霸王条款，就不想再办理了。”马先生说。

此外，一些商家还利用格式条款，企图减轻或免除安全保障义务。韩女士称，其签订的合同中就有“消费者本人对训练过程中可能造成的一切不良后果，自行承担全部法律责任”这样的条款。

北京市京师律师事务所律师熊超认为，消费者通常基于与私人教练的信任关系来签订服务协议，私人教练因离职等原因不能提供服务，消费者不愿意接受其他教练服务的，有权提出合理的退换要求。因此，韩女士有权要求商家退还尚未使用的课程费用。

熊超表示，在现实中，一些健身会所一方面规定“私教课程服务均不可退换”限制消费者，但又允许自己“可分配其他教练为会员提供服务”，这显然不合理。

中国政法大学教授姚盛告诉记者，根据消费者权益保护法，提供格式条款一方不得合理地免除或者减轻自己的责任，加重对方责任、限制对方主要权利，并且应采取合理的方式提示对方注意或者理解与自身有重大利害关系的条款。

“对于私教服务，健身会所更应当由专业人员对消费者提供专门的指导和训练，对消费者的安全负有不可推卸的义务。但一些健身会所却在合同中申明免责，完全免除自己的法定义务，这属于无效条款。”姚盛说。

（刘兵）



资料图片

中消协律师团点评购车领域不公平格式条款

据《中国消费者报》报道，中国消费者协会根据此前发布的《“不公平格式条款”消费者认知及线索征集调查报告》，邀请中消协律师团律师对消费者反映强烈的汽车、车险领域三大不公平格式条款进行点评。

排除瑕疵担保责任

合同条款：车辆验收应于交付当时在交付地点进行。甲方（消费者）应进行认真检查、确认，如有异议应当场向乙方（经营者）提出。

合同车辆交付完毕后发现前述问题，乙方不承担责任。

律师点评：经营者对其销售的车辆负有质量瑕疵担保责任，应当

向消费者交付符合法定及约定质量标准的车辆。

消费者负有检验义务，应当及时对车辆进行检验并将质量异议通知经营者。

车辆质量瑕疵分为外观瑕疵与隐蔽瑕疵。对于外观瑕疵，消费者在车辆交付时通过认真细致检查，可以凭借肉眼观察得以发现，因此约定应于交付当场提出质量异议具有合理性。但对于无法通过肉眼观察当场发现、须经使用后方可发现的车辆性能、质量等隐蔽瑕疵，格式条款约定交付完毕后乙方不承担责任，显然不合理地缩短了检验期间，加重了消费者的义务，排除了经营者的质量瑕疵担保责任，属于不公平的格式条款，不具有法律约束力。

排除返还双倍定金责任

合同条款：合同签订之日，甲方（消费者）向乙方（经营者）交纳定金×××元，如甲方不按约定履行本合同则无权要求返还定金。乙方不按约定履行本合同，应退还甲方交纳的定金，但不做任何赔偿。定金日后抵为车款，但定金数额不得超过车款总额。

律师点评：定金具有担保功能，对违约方适用定金罚责。格式条款约定消费者不履行合同无权请求返还定金，而经营者不履行合同却无须双倍返还定金，且不承担任何违约损害赔偿責任，明显违反了法律规定，属于免除经营者双倍返还定金或支付违约金、赔偿损失等

违约责任，排除消费者请求违约损害赔偿权利的不公平、不合理格式条款。此外，根据法律规定，定金数额不得超过主合同标的额的百分之二十，经营者不得通过格式条款约定过高金额的定金。

减轻保险公司责任

合同条款：赔偿处理：本公司根据保险车辆驾驶人在事故中所负事故责任比例承担赔偿责任。交通事故认定书中未确定事故责任比例或者由事故当事人依法自行协商的，除法律、法规和规章另有规定外，本公司按以下规定确定事故责任比例：保险车辆驾驶人负全部责任，事故责任比例为 100%；保险车辆驾驶人负主要责任的，事故

责任比例为 70%；保险车辆驾驶人负同等责任的，事故责任比例为 50%；保险车辆驾驶人负次要责任的，事故责任比例为 30%；保险车辆驾驶人在事故中无责任的，事故责任比例为 0。保险事故不涉及其他责任方的，保险车辆驾驶人负全部责任。

律师点评：按责赔付格式条款混淆了车辆损失险与第三者责任险的理赔原则，排除了被保险人请求赔偿保险金的法定权利，免除或减轻了保险人的赔偿责任。在保险责任期间内，保险车辆发生保险责任范围内的双方或多方事故，造成车辆损失的，经公安交管部门认定被保险人不负事故责任的，被保险人既有权选择向肇事方主张侵权损害赔偿请求权，也有权选择向保险人主张保险合同项下的保险金赔偿请求权。

（任震宇）