

家里闹矛盾，互相推诿不交物业费

闵行区虹桥镇房地物业纠纷调委会耐心释法化解物业纠纷

□法治报记者 金勇

婆媳不和，夫妻反目，同一屋檐变成各居一方，物业费相互推诿无人再缴，一共欠了26万余元的物业费。

物业无奈状告法庭求支持，闵行区虹桥镇房地物业纠纷人民调解委员会参与调解后，耐心倾听当事人的倾诉，与当事人拉近关系，从而引导他们理解、接受法律规定，协商处理物业管理费交纳事宜，从而做到案结事了。

家庭矛盾引发物业纠纷

葛某某和杨某某是夫妻，金某某是葛某某的母亲，三人均为上海市闵行区某小区业主，房产面积共计438平方米。三人因家庭矛盾未妥善处理，均不愿交纳物业管理费，自2019年1月至2022年3月欠缴物业管理费共计262573.35元，产生滞纳金47594.44元，总计金额310167.79元。物业公司多次向葛某某、金某某、杨某某催缴无果，于2022年4月将三人起诉至法院，法院通过诉前调解平台将案件委派至闵行区虹桥镇房地物业纠纷人民调解委员会进行调解。

调解员先与物业公司工作人员张某某取得联系，张某某称，葛、金、杨三人于2009年3月购买了房屋，房产证上登记的是三人的名字。自2019年1月起，三人因家庭矛盾不再交纳物业管理费，曾多次致电三人催缴物业管理费均无果。

根据物业公司与三人签署的《物业服务协议》，业主未按约定交纳物业管理费属于违约，因此将三人起诉至法院。张某某表示，物业公司也不愿和业主对簿公堂，如果三人能够足额交纳拖欠的物业管理费，可以不主张滞纳金。

耐心说理专业释法

调解员又联系了葛某某并将三人因拖欠物业管理费被起诉至法院一事告知。

葛某某表示，本来三人共同居住，但2019年，葛某某与杨某某因家庭纠纷无法调和，他便带着母亲金某某搬离小区，房屋留给杨某



资料照片

某与孩子居住。葛某某认为，自己与母亲未居住于该小区，所以物业管理费应由杨某某承担。

调解员告知葛某某，根据《民法典》第九百四十四条第一款规定，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。根据《物业管理条例》第七条第五款规定，按时交纳物业服务费用是业主在物业管理活动中应履行的义务。可见，法律规定物业费的交纳责任主体是业主，并非房屋的实际居住人，因此三人均有义务交纳物业费，葛某某不能以没有居住为由不交纳物业费。

从法律层面而言，三人不交物

业费的行为属于违约，物业公司有权向三人主张2019年1月至2022年3月期间的物业管理费以及期间产生的滞纳金，现物业公司已作出让步，如三人在期限内足额交纳所拖欠的物业管理费，就不再主张滞纳金，希望葛某某能好好考虑。

达成一致化解纠纷

思虑片刻后，葛某某答复，该房屋为三人共有，现拖欠的物业费也应该三人均摊，其与母亲已搬离房屋，因此只愿意支付2/3的物业管理费。

随后，调解员与杨某某进行电话沟通。杨某某称三人在共同生活期间口角不断，直至葛某某与其母亲金某某搬离。杨某某认为葛某某

楼上噪音不断，楼下用“震楼器”报复

调解员查明噪音源头，让“冤邻”变“睦邻”

□法治报记者 陈友敏
法治报通讯员 刘聪

走路声、跑步声、开关门声……楼下邻居不堪其扰选择用“震楼器”以牙还牙，可楼上住户坚称不可能在夜间产生噪音。

那么困扰两家人已久的“噪音”问题到底来自哪里？调解员查明噪音源头，让“冤邻”变“睦邻”。

楼上“噪音”影响睡眠 楼下买“震楼器”报复

2022年8月，年近七十的黄某怒气冲冲地来到普陀区宜川某村居委会，黄某告诉居委会调解员，楼下邻居张某故意安装“震楼器”干扰他家正常生活，虽与张某多次沟通，也报过警，但张某仍然我行我素。黄某要求居委会帮助调解，让张某拆除故意安装的“震楼器”，还他家正常的生活环境。

黄某称，自己身体不是很硬朗，平时独自带着年近2岁的外孙，与楼下张某平时没什么接触，更无恩怨。但前一阵子总是半夜被一种类似电钻的声音弄得无法睡眠，噪声会每隔几分钟响一阵，最长时段会持续半个小时左右。之后才知道“噪音”原来是楼下张某故意安装“震楼器”所为。

调解员得知，黄某虽与楼下邻居张某沟通多次，但每次都被张某拒之门外。张某责怪黄某家中晚上总是发出各种噪音，不是小孩走路、奔跑声，就是小孩摆弄玩具声，还有开关门声，不间断的噪音，让张某忍无可忍。为此张某“以牙还牙”，安装“震楼器”，让

黄某家也尝尝被“噪音”困扰的滋味。对此，黄某完全予以否认，认为张某纯粹是无理取闹。

调解员认为，解决双方僵持不下的纷争，还需倾听张某陈述，解开其“心结”。张某告诉调解员，其患有严重的失眠症，常年依靠药物帮助睡眠，因此对声音特别敏感，哪怕有一点点响声就会影响入睡。而楼上邻居黄某自从有了外孙，小孩的走路声、奔跑声、摆弄玩具声和黄某家人开关房门声等就持续不断，白天还好，一到晚上入睡时实在无法忍受。出于无奈，便在网上购买了“震楼器”，就是想“以牙还牙”。

核实“噪音”来源

顺利化解邻里纠纷

调解员开始核实“噪音”的来源，发现真正影响张某睡眠的“噪音”源头是来自隔壁棋牌室。

调解员进一步对当事人释法说理。依据法律规定，噪声污染，是指超过噪声排放标准或者未依法采取防控措施产生噪声，并干扰他人正常生活、工作和学习的现象。民法典第二百九十四条规定：不动产权利人不得违反国家规定弃置固体

废物、排放大气污染物、水污染物、土壤污染物、噪声、光辐射、电磁辐射等有害物质。作为相邻关系纠纷，张某虽有主张排除妨害的权利，但采取安装“震楼器”达到报复他人的目的实不可取。在相邻关系中楼房内安装“震楼器”产生的“声响”，如果提交专业检测机构鉴定，声响超过《声环境质量标准》的国家标准范围，就有可能存在侵权行为。经过调解员一番丝丝入扣的讲解，张某意识到自己行为的不妥。

调解员进一步做双方和解工作。张某患有严重的失眠症，对外界声响就会产生强烈敏感性。对此，调解员建议黄某对张某反感“噪音”的想法应当充分理解和尊重，将房内声响控制在合理范围，处理好相邻关系。

同时，调解员及时找到隔壁棋牌室主人，阐明“噪音”影响邻里正常生活的法律责任。要求棋牌室主人依据国家有关法律、法规和顾及邻里感受做好整改工作，为周围住户创造一个有利正常生活的良好环境。

经调解，张某及时拆除了安装在自家天花板上的“震楼器”。棋牌室主人也接受了调解员意见，自

应该全额支付物业管理费作为对其多年付出的补偿，并表示不愿承担物业管理费。

调解员表示，三人之间的矛盾并不是不支付物业费的理由，三人与物业公司签订的《物业服务协议》中对拖欠物业管理费有过约定，现三人已违约，法院极大可能支持物业公司的主张，届时三人可能还需要共同支付给物业公司因拖欠物业管理费所产生的滞纳金，希望杨某某能够好好考虑。

几天后，调解员再次致电杨某某询问结果，杨某某同意支付三分之一的物业管理费。

至此，各方当事人达成了一致意见，该起物业纠纷得以妥善化解。

【案例点评】

近年来，小区业主因物业服务质量不能满足需求，提供的服务质量不合格等原因产生的物业纠纷频发。

本案业主则是因为家庭矛盾拖欠物业管理费后被物业公司诉讼至法院。

本案的法律关系简单，关键需向业主指出，业主是物业服务合同的相对方，物业费的交纳主体为业主，而非实际居住人。

本案调解过程中，更有难度的方面在于对业主家庭矛盾的处理，虽然业主的家庭矛盾不是本案的主要争议焦点，但业主三人能否放弃成见，坐下来友好协商，关系到物业费能否顺利交纳。因此调解员在过程中，耐心倾听当事人的倾诉，与当事人拉近关系，从而引导其理解、接受法律规定，协商处理物业管理费交纳事宜，从而做到案结事了。

觉严格控制棋牌室娱乐时的声响。张某对误解黄某的行为给予道歉。最终促使双方当事人相互理解，握手言和，一起纷争圆满化解，并修复了原先受损的相邻关系。

【案件点评】

该案是一起因“噪音”引发的相邻矛盾纠纷案件。

该案能够成功化解，一是明原则聚焦点。调解员在充分听取双方当事人陈述后，及时进行实地查看和亲身体验，在查明“噪声”来源后，判断纠纷争议焦点。通过摆事实、讲道理、述真情、明法理，让双方当事人换位思考和相互理解。同时让张某明白以不正当手段安装“震楼器”，是一种侵害他人合法权益的行为。二是引导双方顾念“远亲不如近邻”的邻里之情。在调解中始终以扭转双方对立心态为抓手，促成双方和解，最终取得了情理法并举、修复邻里关系的良好效果。与此同时，在查明“噪声”真正来源于隔壁棋牌室后，及时对棋牌室主人严明整改要求，从源头上消除对张某及其相邻居民正常生活的影。此案兼具情理的调解方法，对此类矛盾纠纷的解决提供了有益的借鉴和参考。