□ 记者 章炜

房子长期空置，可以要求物业公司减免部分物业费吗？黎先生是金山区金山卫镇一住宅小区的业主，其房屋长期空置，并一直拖欠物业费。2024年4月，物业公司拨通了黎先生的电话，工作人员表示，根据物业公司与小区业主大会订立的《物业服务合同》之约定，物业公司已为黎先生提供了相关物业管理服务，黎先生应当按照合同约定尽快缴纳2019年至2023年期间所拖欠的物业管理费。黎先生则以房屋长期空置并未实际居住为由，要求物业公司减免相应的物业管理费，双方最终协商未果，物业公司于是向金山区调委会申请调解。

空置房屋有减免政策？

调委会在了解了案件基本情况后，指派专职调解员受理该案。在征得黎先生同意后，调解员告知了双方当事人调解原则及调解程序等相关内容，并与他们约定调解时间。

调解当日，双方当事人如约来到调委会。物业公司表示，其已按照与小区业主大会订立的《物业服务合同》约定提供了相关物业管理服务，理应收取相应的物业管理费，黎先生所谓的房屋空置是其自己的选择，与物业公司无关，所以物业公司没有理由为其减免费用。黎先生则表示，自己的房屋长期处于空置状态，并未实际享受到物业公司所提供的服务，同时他在网上了解到关于空置房屋是存在相关减免政策的，因此理应减免大部分物业管理费。

根据争议点释法明理

根据双方陈述的意见，调解员针对争议焦点，对当事人双方进行了释法明理。首先，针对房屋空置情况下业主是否需要缴纳物业费的问题。调解员表示，依据《民法典》规定，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。本案中，虽然黎先生的房屋处于空置状态，但是黎先生并非没有享受到物业公司为其房屋的安全、公共设施的维护、小区的整体绿化和保洁提供的服务，因此黎先生应该缴纳物业费。

其次，针对黎先生提出的空置房屋是否存在相关减免政策的问题，调解员表示，空置房屋的物业费减免政策通常由地方政府或其相关部门制定，某些外省市确实对于空置房屋有相关减免的规定，但目前上海市针对空置房屋未出台过关于物业管理费减免的规定。

依据《上海市住宅物业管理规定》，业主应当根据物业服务合同

我的房子长期空置可以减免物业费吗？

调解员：上海市并无相关减免规定

约定，按时支付物业服务费；业主逾期不支付物业服务费的，业主委员会应当督促其支付；物业服务企业可以催告其在合理期限内支付；合理期限届满仍不支付的，物业服务企业可以提起诉讼或者申请仲裁。上海市并无相关针对业主空置房屋可享受物业费适当减免的规定，同时在小区物业服务合同中也无相关约定的情况下，黎先生应当向某物业公司全额缴纳所欠的物业管理费。

在调解员释法明理、积极沟通下，黎先生认识到拒缴物业费应承担的法律责任，但希望物业公司考虑到实际情况，能适当减免部分物业费。物业公司也愿意作出一定让步。最终，在调解员的劝说下，黎先生与物业公司达成了一致意见，由黎先生一次性支付某物业公司物业管理费5000余元。调解员通过电话回访，黎先生表示会加强相关法律知识的学习，避免类似矛盾纠纷的发生。物业公司表示会给予相关业主必要的提示，避免业主误解以为空置房屋无需缴纳物业费而再次出现同类矛盾纠纷。双方对于本次调解结果均表示满意，并且表达了对调解员工作的感谢。

【案例点评】

“小物业”牵动“大民生”，物业纠纷是涉及物业服务企业及业主切身利益的民生大事，直接影响居民生活质量与幸福感。调解员在调处此类案件时，一要认真倾听诉求，从倾诉中了解各自需求，从而找到问题根源。二要充分分析研判。业主与物业公司既是矛盾纠纷的对立面，也是利益的共同体。调解员在保持中立的情况下，让双方充分表达彼此利益诉求，寻找共同点和共同利益。三要进行释法明理，向双方解读《民法典》《物业管理条例》《上海市住宅物业管理规定》等法律法规中的相关规定，明确双方权利与义务。

□ 记者 章炜

“当时我付意向金的时候，销售员答应我随时可以退的，结果一拖再拖。”2024年年初，胡先生想购买一辆轿车。在4S店销售员小周的劝说下交付2000元意向金，小周承诺，事后如果不想买可以退。胡先生经过比较后，决定暂不购买，来到4S店要求退还意向金，结果退款事宜一拖再拖。于是，胡先生来到静安区消费纠纷人民调解委员会（以下简称“调委会”）申请调解。

买车先交了意向金 想退款却遇4S店拖延

经调解，商家承诺及时退款并向消费者道歉

调解员，他们的支付宝的交易记录可作为凭证，并且双方均认同。

商家承诺退款到账

调解员在确认情况和申请人诉求后，向商家指出，按照规定，经营者提供商品或者服务，应当按照国家有关规定或者商业惯例向消费者出具发票等购货凭证或者服务单据；消费者索要发票等购货凭证或者服务单据的，经营者必须出具。经营者有向消费者出具发票等购货凭证或者单据的义务。双方既然没有签订合同，也没有其他书面约定，在交易中，经营者存在过错。

在此基础上，销售员承诺过可退款，对于这一点，小周自己也承认。根据《消费者权益保护法》规定，经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以与当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。按照与消费者的约定，承担退款责任的，应当按照约定履行，不得故意拖延或者无理拒绝。消费者支付的不论是意向金还是别的名目，在请求退款时，商家都不能截留或者长时间拖延不退。而且按商业惯例，商家不允许销售员收取款项，应由消费者直接到收银台支付，并开具收款凭证。本案中，销售员小周的行为明显不符合规定，因此胡先生的权益应该予以保障。

经过调解，双方一致参考了调解员的建议，达成了书面协议。商家承诺两天后退款到账，并就之前销售人员的过激言行向胡先生赔礼道歉。

一周后，调解员致电双方当事人进行回访，胡先生称已收到退回的2000元意向金，并向此次调委会表达了感激之情。4S店负责人向调解员表示，已从该事件中吸取教训，会对店员进行培训教育，改善服务态度，提高服务质量。

【案例点评】

经济下行，一些商家经营不善，“拆东墙补西墙”，一旦收不上后续客户的预交费用，对老客户的退款要求便会产生拖延，从而引发投诉。汽车行业中也出现过销售员收取多笔货款后未上交公司，“人间蒸发”后造成消费者和商家重大损失的情况。因此消费者在进行大宗交易时，应根据《消费者权益保护法》规定的经营者提供票据的义务，主动保护自己的权益。无论采取何种支付方式，都不要直接付款到销售人员的个人账户，所有约定和承诺都必须体现在书面合同里。

钱直接转账给销售员

调解员首先向胡先生了解情况，此后致电4S店负责人进行沟通，约定共同到调委会进行调解。双方在叙述过程中情绪逐渐激动。调解员表示，争吵无益于问题的解决，争议标的并不大，请双方冷静下来继续商谈。随后，双方情绪慢慢平复，述说各自的诉求。

胡先生表示，他交意向金时，对方承诺如果不想买，五个工作日可退款，但等待多日仍未到账，并且多次催促，销售人员小周不断找借口推脱。“一开始说五个工作日，结果没到账，销售员一直在拖延时间，又说集团领导没签字，还要再等两天，我又等了一周，退款还是没有下落。”胡先生表示，他几次催款时，对方态度不好。胡先生要求立即退还2000元意向金并向自己赔礼道歉。该4S店负责人解释，接到该退款申请后，已经在进行退款流程。由于集团内部的流程多，领导在外出差，导致审批较慢，迟迟没有退款。

在双方对事实认知无误后，调解员请双方出具购买协议或者交付意向金的合同以及相关凭证，但是双方都没有。据了解，当时双方并没有签订任何购买协议，2000元的意向金是消费者胡先生直接向小周支付宝转账，胡先生没有相关收据。小周告诉