

物业服务合同中业主抗辩权的实践困境与疏解路径

●周 祚



[摘要] 随着城市化进程的加速,城市住宅小区成了老百姓最主要的居住方式,物业服务也成了关系千家万户的基本生活问题。《民法典》将物业服务合同作为有名合同予以规定,但对业主抗辩权的构建并不完善,在司法实践中存在着与实际脱轨、可操作性较差等问题。本文以保障业主权利为出发点,通过引入物业服务合同纠纷案例,分析单个业主在行使抗辩权时存在着的权利主体不明晰、抗辩法定事由模糊、权利行使效果不佳等问题。并结合司法实践与法理分析原因,探讨业主抗辩权疏解路径,以期助推我国物业服务行业健康发展。

[关键词] 物业服务合同;业主抗辩;业主大会

截

至2024年4月24日,以物业服务合同纠纷为案由在裁判文书网上搜索可以得到4013439篇裁判文书。随着社会经济的快速发展,人们对美好生活需求的日益增长,对物业服务质量也提出了更高的要求,物业服务合同纠纷也在司法实践中越来越常见。物业服务合同分为前期物业服务合同和普通物业服务合同,本文讨论的是普通物业服务合同,即狭义物业服务合同,指的是业主自治组织与物业服务人签订的物业服务合同。业主委员会缔约的合同对全体业主具有约束力,订立主体和约束主体分离使得物业服务合同具有集体合同的特点。集体合同是工会与用人单位就劳动条件进行集体协商所达成的合意,创立之初是基于强调主体平等性的考量,以工会集体力量平衡用人单位的优势地位。物业服务合同立法时一定程度上参考了该种制度安排,初衷也是为解决弱势一方的业主与强势一方的物业服务企业之间磋商地位的对等性障碍,促进缔约公平。但近年来,物业服务合同纠纷案件逐年攀升,大量案情类似、标的额较少的案件堆积在基层法院。其中有关物业服务合同的主体认定问题,一直以来是物业服务合同司法实践中的一大难题。鉴于此,本文以两起典型物业服务合同案件为切入点,分析物业纠纷治理中单个业主抗辩权的现实困境与疏解路径,以期在住宅小区物业纠纷中切实保护业主权利,达成实质上的缔约平等与交换自由。

Q 以物业服务合同司法实践案件为切入点

本文在中国裁判文书网以“物业服务合同”为案由,以

“抗辩”为关键词进行搜索,归纳分析司法实践中物业服务合同业主抗辩案件的相关情况。

案例:沈阳宏发经龙物业服务有限公司与闫某物业服务合同纠纷:沈阳宏发经龙物业服务有限公司(下称“宏发物业”)起诉闫某请求支付物业费及滞纳金。被告闫某作出抗辩意见:(1)未曾与物业公司签订物业服务合同,且原告物业服务不到位。(2)主张先履行抗辩权,在原告纠正错误履约行为前,有权拒绝支付物业服务费用。一审期间,原审被告闫某提出反诉:(1)判令反诉被告公告所管理小区2009年度至2018年度物业管理服务费用收支情况和共有部分收益的收支账目。(2)判令反诉被告支付其管理小区公共部分所得的部分公共收益或将公共收益提存至法院。(3)要求反诉被告维修反诉原告房屋。(4)判令反诉被告承担本案相关费用。

一审法院认为:(1)宏发物业履行了物业服务义务即有权收取业主相应费用,闫某享受原告提供的物业服务即应履行交纳相应费用的义务。(2)滞纳金不予支持。(3)闫某提出的业主私占绿地违建、侵权房屋存在质量问题、园区设施遭到破坏的问题,与本案不属同一法律关系,本案不予处理。(4)闫松提出的反诉与本诉的诉讼请求之间不具备法律上的牵连性,不予处理。

Q 物业服务合同中业主抗辩权面临的困境

(一)业主抗辩权主体资格不明晰

物业服务合同的双方当事人是物业服务企业和全体业主，而关于单一业主独立行使抗辩权的问题，学界主流观点认为单一业主缺乏代表性，需要全体业主才能行使抗辩权或者至少需要一定数量的业主联手才能提出抗辩。在司法实践中法院往往也认为单一业主无权行使抗辩权，只能通过业主大会、居民委员会等有关组织的介入实现间接主张。正如案例一，法院认为被告业主对于物业公共部分管理瑕疵无权提出抗辩，应当通过全体业主或者业主大会进行解决。在上述案例中，被告业主在反诉中提出要求公开物业收支情况，再审法院认为只能通过业委会主张知情权，而该小区业委会届满后一直未能成功设立新的业委会。如若其他业主不配合，无法成立新的业委会，是否业主知情权就一直无法得到保障。在这种模式下，单一业主的合理诉求容易救济无门。究其原因，第一，业主想更改物业服务合同或主张权利只能通过烦琐复杂的法定程序向业主大会主张，单个业主的维权成本高、维权途径单一。第二，双方当事人在法律对抗中的力量不对等，许多中低端小区的业主委员会管理松散、流于形式，甚至根本没有，无法发挥代替业主主张权益的当事人职能。而物业公司是一个具有高效运营模式的现代企业，具有专业法律团队和丰富应诉经验，双方在司法博弈实力上并没有实质平等。

（二）业主抗辩权法定事由模糊

业主的抗辩主要是针对物业服务企业的物业费请求权，主要包括：违法违规收费或者区别收费、未接受或无需接受相关物业服务、物业服务企业提供的物业服务存在瑕疵。业主行使的抗辩权类型主要有：不履行物业服务合同的抗辩权、未履行安保义务的抗辩权、重大服务质量瑕疵抗辩权、诉讼时效抗辩权。《最高人民法院司法观点集成》一书中指出业主主张拒交物业费抗辩的前提条件为“物业服务企业不履行物业服务合同，或者履行合同有重大瑕疵”。如此便产生了业主行使抗辩权的前提条件问题：物业服务企业不履行服务合同或者履行合同达到重大瑕疵程度的标准是什么，以及其与扣减物业费之间的对应等级关系。司法实践中对以上问题缺乏明确统一的规范标准，审判人员往往依据经验自由裁量，存在一定任意性。正如案例一，法院为了物业服务合同后续的顺利履行，往往会通过酌情减免部分物业费、滞纳金的方式，让双方各退一步保持友好关系，但由于缺乏物业费量化具体规则，无法在判决书中做出详细论述，难以获得双方当事人的真正信服。

（三）业主抗辩权行使法律效果不佳

实践中许多业主即使行使抗辩权也并不能真正达到定纷止争的司法效果，主要原因如下：第一，未考虑业主举证难的问题。物业服务具有动态性、长期性、零散性、多面性的特点，城市住宅小区的基础设施、管理事宜、费用收支情

况等均由物业服务企业自用自管。与业主相比，物业服务企业具有信息优势和取证便利，对不利于自己的证据也更容易篡改、隐匿、销毁。《民法典》对物业服务企业作出了物业信息公示的规定，但使用的是“合理方式”一词，这一模糊规定使得物业服务企业何时公示、以什么方式公示均没有具体的规则可以遵守。虽然各地级市相继出台物业管理条例，一定程度上细化规范了物业服务企业的公示义务，但作为行政法规效力位阶不足，且没有规定怠于履行公示义务的惩戒后果，导致实践中公示制度贯彻执行不到位、不彻底的情况普遍，业主无法掌握小区真实情况，不能及时发现问题举证维权，或者发现问题提出抗辩却举证无门。正如案例二中，案发小区的物业管理服务费用收支情况和共有部分收益收支账目一直未予公示，业主的知情权长期受到侵害，却没有任何机构介入规范物业服务企业行为，在诉诸法院后也没有法条作为凭据予以惩罚。第二，业主滥用抗辩权情况普遍。面对物业服务企业追缴、催收物业费，业主往往以各种方式和理由拒缴，部分业主明知自己的抗辩不会被支持，仍然应诉以拖延缴费时间。或者想通过举证物业服务企业瑕疵履行等方式让法院酌情减免部分物业费，这种滥用抗辩权的现象使得法院对业主抗辩意见的可信度减低，影响了抗辩权的行使效果。甚至有些业主明知无人居住的房屋需交物业费，仍意图以打官司的方式倒逼物业服务企业给自己优惠。而另一部分业主是源于法律知识的匮乏，对权利主张对象存在误认，无法提出有效抗辩。

Q 困境思考：业主权利行使面临困境的现实原因

（一）缺乏规范统一的行业服务质量认证体系

中国物业管理协会于2004年发布的《普通住宅小区物业管理服务等级标准（试行）》（下文简称《标准》），将物业服务按照服务范围和服务质量划分为三级，详细规定了定级标准作为测算物业费的对应参考。但交易实践中很少有业主与物业服务企业签订《标准》，究其原因，一方面物业管理协会属于自治性组织，《标准》实质上是以物业服务项目和物业费为内容的物业服务合同的补充协议，不具有特别法律规范效力。另一方面从物业服务合同缔约模式来看，物业服务合同大多为物业服务企业提供的范本版格式合同，双方协商的范围较小，且作为购买房屋的前提而不得不接受缔约。消费者并没有真正的缔约自由，业主的被动地位使得该《标准》在实践中成为一纸空文。

（二）业主权益保护渠道闭塞

业主作为城市住宅小区的主人，法律权益的保护却处于劣势地位，主要原因有以下几点：第一，救济途径单一且成本过高。尽管有法律规定的表决规则，但城市住宅小区业主群体日趋庞大，人际信任弱化以致社区共同体难以形成，

常态化践行该规则存在困难,业主权益受损后无法以个人名义向物业服务企业提出诉求或者抗辩,唯一途径是通过业主大会等集体形式维权耗时耗力。第二,管理部门监督存在缺位。目前我国物业服务合同是备案制,这源于立法者遵循平等原则、自愿原则,尊重合同缔约双方意思表示而不过多干涉。但这也导致行政权力在监管物业方面的缺位,大量服务水平参差不齐的物业服务企业进入小区开展物业工作,全体业主的管理能力有限,缺乏强有力的外部监督,物业服务企业的管理能力怠于提升。

治理要点:单个业主权利实践困境的疏解路径

(一)明确业主抗辩权行使路径

首先,明确抗辩权的权利主体。根据建筑物区分所有权制度的基本原理,业主对专有部分当然享有抗辩权,而对于共有部分能否享有业主抗辩权主体地位?笔者持肯定态度。第一,这种做法并未突破合同相对性原理,单个业主作为缔约合同的当事人,拥有缴纳物业费与获得物业服务的权利和义务。第二,并未与现行法律规定内容相冲突,《民法典》在规定物业服务合同主体概念时集体概念与个体概念交替使用,这表明在制定法律时就无法将个体业主与全体业主的权利作出明确区分,一定程度上为个体业主独立维权提供审判便利。

其次,构建抗辩权的主张途径。受限于业主自身受教育程度、喜好厌恶、思维认知等差异,普遍赋予单一业主抗辩权有滥诉之嫌。因此笔者建议,为业主向法院提起物业服务合同纠纷诉讼设置前置程序,即让业主大会或者业主委员会进行程序把关,防止恶意扰乱物业服务秩序的行为。具体而言,在《民法典》合同编中确立单一业主抗辩主体地位的同时,规定业主应当先向业主大会申请纠纷调解,业主大会可以组织调解或者提起诉讼,若业主大会拒绝调解、起诉或者未在合理期限内回应,则业主可以直接向人民法院提起诉讼。通过这种方式,将一部分可以通过协商化解的简单纠纷在小区内部解决,避免了矛盾升级和司法资源浪费。

(二)完善物业服务合同法律配置机制

为了确保业主能顺利行使抗辩权维护自身权益,需要围绕业主抗辩权制度完善相关配置。构建物业服务合同质量认定体系。《标准》是目前物业服务质量对应物业费用划分等级较为细致的一项标准,需要对其进行与时俱进的修订。通过立法明确规定物业服务企业在制定格式合同时应当引用该《标准》作为条款,并以加粗字体方式履行提示说明义务,确保物业服务质量和物业费的对标准有法可依。

(三)建立多元物业纠纷解决机制

物业服务合同作为一种特殊的委托合同,实际上是主人与管家之间的“家事”纠纷,一概以司法审判的方式解决不仅增加了双方当事人和社会司法的负担,也致使业主与物业服务企业关系恶化,影响小区正常运转和社会秩序。因此,必须树立正确的权利意识,维护社区的健康发展。

参考文献

- [1]朱虎.物业服务合同作为集体合同:以《民法典》规范为中心[J].暨南学报(哲学社会科学版),2020,42(11):46-61.
- [2]王天玉.集体合同立法模式的悖论与出路[J].社会科学战线,2017(12):214-221.
- [3]王利明.物业服务合同立法若干问题探讨[J].财经法学,2018(03):5-14.
- [4]焦和平.物业管理合同履行中不当抗辩行为的限制[J].政法学刊,2008(04):52-56.
- [5]聂灵.物业服务合同履行中的抗辩权研究[D].重庆:西南政法大学,2015.
- [6]胡晓凯.物业服务合同业主抗辩权法律问题研究[D].扬州:扬州大学,2023.
- [7]朱博文,许伟.重建信任:破解物业企业参与城市社区治理困境[J].江汉论坛,2023(07):137-144.

作者简介:

周祚(1997-),男,汉族,湖南岳阳人,硕士研究生,湖南工业大学,研究方向:民商法学。