

热点指南

■ 杨朔

房屋漏水但业主分不清谁来管,小区保洁质量不尽如人意,欠缴物业费全靠打官司解决……在北京市海淀区法院的会议室里,正召开一场物业管理的“四方会议”,人民法院、主管单位、物业公司直面问题,各抒己见,商讨得热火朝天。



四方合力为和谐社区建设提供范本

对于普通百姓来说,物业管理虽然琐碎,却是城市基层社会治理中的“关键小事”。今年8月,北京市海淀区法院聚焦物业纠纷中业主反映的普遍问题,向辖区内物业公司发送司法建议,进一步提升类型化纠纷诉源治理成效,又联合海淀区房管局、相关街道、司法所等多家单位,召开“合力推进物业纠纷源头治理”工作座谈会。

“这家物业公司自2021年1月至2023年6月期间物业纠纷高发,但通过诉前调解成功率达到60.92%,反映出此类纠纷成讼前预防和化解的可能性较高,不能单纯依靠诉讼解决纠纷。”北京市海淀区法院第一速裁团队负责人王琰说。

同时,她介绍了北京市海淀区法院近年来受理物业纠纷的案件数量、诉前化解情况及审结情况,提出汇聚人民法院、房管局、司法局、街道四方合力,推动物业公司落实司法建议,提升物业服务质量,促进和谐社区建设,形成好的范本,向整个辖区推广。王琰表示,“此次会议是司法建议送达后的中期检验,推动物业公司将建议落实到实处,下一步我们还会继续走进社区,持续检验物业服务改进效果。”

“诉讼中有业主反映房屋漏水但区分不清责任主体、楼道玻璃破裂长期未修复,希望通过撰写司法建议,督促物业公司改进自身服务质量,改善小区环境,提高业主满意度,为预防化解物业纠纷贡献司法力量。”本次司法建议撰写者、法官助理罗清雅表达了司法建议的初衷及设想。

第一速裁团队法官介绍了案件审理中发现的问题,对物业公司提升服务质量提出建议。还将精心编写的《社区治理类常用法律规定汇编》赠送给与会人员,汇编囊括了物业服务合同纠纷、供用热力合同纠纷、相邻关系纠纷、婚姻家庭纠纷等社区治理常用的法律法规,为各类主体依法妥善处理各类社区治理类纠纷提供了详实、准确的法律指引。

一问一答

旅程中发生意外,该向谁主张赔偿责任?

几个月前,我们与某旅行社签订了国内旅游合同,随旅行团游玩途中,因司机遇路障处置不当造成大巴车侧翻。事故导致我们多名乘客受伤。伤愈后,当我们向旅行社要求赔偿时,被几方推脱:组团社称,大巴车不是他们的;地接社称,我们并未与他们签订合同;客运公司称,我们是在旅游过程中出的事,应该找旅行社索赔。这种情况,我们该向谁主张赔偿责任?

读者 李菁

李菁读者:

旅行社和客运公司都有责任。旅游法第十二条规定:“旅游者在人身、财产安全遇有危险时,有请求救助和保护的权利。旅游者人身、财产受到侵害的,有依法获得赔偿的权利。”

《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》第七条规定:“旅游经营者、旅游辅助服务者未尽到安全保障义务,造成旅游者人身损害、财产损失,旅游者请求旅游经营者、旅游辅助服务者承担赔偿责任的,人民法院应予支持。”上述规定,明确要求旅游经营者与旅游辅助服务者在提供服务过程中应当尽到安全保障义务。而旅游经营者在选定旅游路线、旅行项目、旅游辅助服务者的过程中应当对相关项目的安全性及应急处理机制等进行审慎考察,并将相关注意事项对旅游者进行有效披露。否则,旅游者因此遭受人身侵害,旅游经营者、旅游辅助服务者均须承担相应责任。

本案中,旅行社作为旅游经营者,客运公司作为旅游辅助服务者,在履行合同的过程中没有尽到安全保障义务,故应当承担赔偿责任。

山东省昌乐县法律援助工作者 张兆利

法院聚焦物业纠纷中业主反映的普遍问题,向辖区内物业纠纷高发的物业公司发送司法建议,联合房管部门、街道、司法所等多家单位合力推进物业纠纷源头治理,防止纠纷成讼

物业纠纷高发,四方“支招”共建和谐社区



司法建议下物业服务的显著变化



转变理念,与业主交朋友,走进园区,带着眼睛寻找物业服务中的问题,而不是被动接收业主的投诉和意见;绿化、楼道、消防通道,每个部门管一片,责任到人;对于开发商遗留问题,做好对业主的解释工作;每半个月集中听取业主反馈,到办公室大家一起聊;推动每个楼单独建群,便捷与业主的沟通渠道……物业公司收到司法建议后,已经完成了许多改进措施,让物业管理服务理念有了显著变化。

物业公司应主动融入基层社区治理体系中,通过共享资源、互相协作,进一步提高物业服务质量。“党建引领物业管理工作。物业公司要借助社区力量,加强和社区的沟通联系,实现1+1>2的协同效果。”北京市海淀区温泉镇司法所所长李然提出,以严肃对待司法建议所反映的问题为契机,直面物业服务管理中的各类问题,制定切实可行的整改方案,积极整改确保取得实效。

司法建议的内容客观中肯,具有可操作性。北京市海淀区八里庄街道司法所工作人员表示,下一阶段,调解工作将对物业矛盾纠纷排查给予更多的倾斜和关注,加强物业纠纷调解指导力度,力争将物业纠纷解决在基层、化解在诉前。

“我们现在每1至2周会联合区房管局对小区物业进行联合检查,对于12345投诉工单数量高的社区,一直在加大检查和督促整改的力度。”北京市海淀区温泉镇街道办事处温泉镇社区办燕燕表示,物业公司要在改善社区生活环境、推进保洁园区规划方面下好功夫,提高物业服务规范化水平、履约尽职能力。下一阶段致力于将物业服务纳入社区党组织管理,整合党建资源,推动党建引领服务社区居民的工作模式,用温度和专业打通服务群众的最后一百米。“要让正能量的声音在小区里传出去。”她说。



从源头化解纠纷,防止纠纷成讼

“物业服务企业要转变工作思路,立足提供物业服务的本职,搭建和物管会的沟通渠道”。北京市海淀区八里庄街道办事处吴伊恁表示,大部分业主所反映的诉求聚焦于物业服务中存在的细微问题,物业公司应加强与业主的沟通能力,积极搭建物业服务交流反馈平台,抓实抓细物业服务中的细节,构建物业公司和业主的良性循环。

“业主对物业服务态度不满意,是物业公司日常工作没有做到位,‘双晒标准’做没做

以案说法

国庆假期在即,旅游遇上纠纷怎么办?

■ 潘家永

眼下许多人已收拾好行囊,准备开启一趟放松身心的旅行。可一旦与旅行社发生纠纷,不免让人烦心劳神。如:因遇到特殊情况需要取消行程或者中途退团时能否要求退费?旅游时遭遇强行购物,旅行社该不该担责?面对旅行社或导游擅自改变行程、减少游览项目等违规行为又该如何维权?

旅游者因故中断旅游,可否要求退费?

褚某在某旅行社报名参加了“港澳五日游”的旅行团,到达香港的第3天,褚某因单位有急事需要他赶回处理,只好中断行程,并告诉了导游和旅行社。事后,褚某要求旅行社退还他剩余两天的费用,可旅行社说褚某违约在先,无权要求退费。

说法

旅行社的说法是片面的。旅游法第六十五条规定:“旅游行程结束前,旅游者解除合同的,组团社应当在扣除必要的费用后,将余款退还旅游者。”《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》第十二条规定:“旅游行程开始前或者进行中,因旅游者单方解除合同,旅游者请求旅游经营者退还尚未实际发生的费用,或者旅游经营者请求旅游者支付合理费用的,人民法院应予支持。”据此,无论是在旅游行程开始前还是进行中,旅游者因自身疾病等各种原因,虽然可以解除旅游合同,但实际上已经构成违约,所以,旅游者不仅无权要求退还已经实际发生的各项费用,而且还要承担违约责任。对尚未实际发生的费用,旅行社应当退还。本案中,褚某在告知导游和旅行社后,双方的旅游服务合同解除,可以要求

旅行社减少旅游项目,该担违约责任吗?

该旅行社应承担违约责任。民法典第五百七十七条规定:“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。”上述司法解释第十七条规定:“旅游经营者违反合同约定,有擅自改变旅游行程、遗漏旅游景点、减少旅游服务项目、降低旅游服务标准等行为,旅游者请求旅游经营者赔偿未完成约定旅游服务项目等合理费用的,人民法院应予支持。”本案中,赠送的景点已载入合同条款,旅行社擅自减掉,无疑构成违约,故应向吴某等人支付游览该景点所需费用。另外,如果双方约定有违约金条款,旅行社还应依法支付违约金;如果没有约定,但旅游者因旅行社违约而产生了实际损失,有权向旅行社索赔。

旅游遭遇强行购物,旅行社是否担责?

罗先生报名参加某旅行社组织的四日低价游,可在旅游过程中,随车导游和地接导游多次将罗先生等人带到购物点购物,如

果不买,就不发车前往下一个目的地。几天下来,罗先生被迫购买了1000多元并不想要的物品。那么,旅程中遭遇强行购物该怎么办呢?

说法

旅游法第三十五条第一款、第二款分别规定:“旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动,诱骗旅游者,并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益。”“旅行社组织、接待旅游者,不得指定具体购物场所,不得安排另行付费旅游项目。但是,经双方协商一致或者旅游者要求,且不影响其他旅游者行程安排的除外。”本案中,导游多次安排游客到旅游购物点购物,且不买不让走,其行为显然违法。

旅游法第三十五条第三款规定,发生违反本条第一款、第二款规定情形的,“旅游者有权在旅游行程结束后30日内,要求旅行社为其办理退货并先行垫付退货货款,或者退还另行付费旅游项目的费用。”本案中,罗先生可以据此向旅行社提出相应的主张,包括退还货款和承担违约责任等,并选择相应的途径解决纠纷。

为防患于未然,旅游者应当从以下方面做起:一是选择有资质、口碑好的旅行社,报名时要注意查看其营业执照和经营许可证;二是一定要与旅行社签订合同,明确双方的权利义务和违约责任;三是必须仔细阅读合同条款,对于一些容易引发纠纷的事项,如需要额外收费的旅游项目、购物地点和次数、吃住行标准等,要在合同中明确约定;四是如遇强制消费行为,可立即报警或者拨打当地投诉电话进行投诉;五是要注意留存相关证据,遭遇强制购物或增加购物点等侵权行为时可可通过录像、录音等方式固定证据。

(作者系安徽警官职业学院教授)

法律讲堂

■ 胡美青

开学不足一个月,田女士8岁的儿子就在文具店陆续买了30多支盲盒笔。“孩子喜欢奥特曼,一直想集齐奥特曼系列的盲盒笔。听说一共有二十多种款式,其中的特别款、典藏款更难得。”田女士说。因为一直拆不到想要的款式,孩子就一直买,现在买的盲盒笔已经攒了满满一盒,根本用不完。

近年来,文具盲盒因迎合了孩子们的猎奇心理,渐渐成为未成年人消费新潮流。一些普通文具被放入盲盒后,“身价”大涨,成为名副其实的“刺客”。未成年人因对盲盒中不确定的产品产生期待容易冲动消费,让许多家长头痛不已,未成年人大额消费购买文具盲盒后家长要求退费的案件频频发生。未成年人购买文具盲盒的消费行为有效吗?如果孩子遭遇盲盒“刺客”,该怎么办?

未成年人购买盲盒的消费行为有效吗?

民法典第十九条:八周岁以上的未成年人为限制民事行为能力人,实施民事法律行为由其法定代理人代理或者经其法定代理人同意、追认;但是,可以独立实施纯获利益的民事法律行为或者与其年龄、智力相适应的民事法律行为。

民法典第二十条:不满八周岁的未成年人为无民事行为能力人,由其法定代理人代理实施民事法律行为。

八周岁以上的未成年人虽然具有一定的认知能力,但是受年龄和智力等因素的限制,对外界及其行为后果的判断能力还相对较弱,为限制民事行为能力人,因此其行为仍需要法律进行特别保护。

因此,对于八周岁以上的未成年人,如果其购买的商品超出了未成年人的正常消费水平将视为与其年龄、智力不相适应的消费行为,事后没有得到家长追认的,通常会被认定为无效法律行为。不满八周岁的未成年人,依照法律规定属于无民事行为能力人,不能独立实施民事法律行为。

如何判断未成年人是否构成大额消费?

关于未成年人消费是否超过其正常消费水平,是否构成大额消费,目前在法律上没有明确的规定,实践中也没有形成具体的裁判标准。法院一般会参考家庭收入情况、未成年人的年龄与实际认知能力、平时零用钱消费支出情况,同时也会参考受诉法院所在地上一年度城镇居民人均可支配收入等进行综合判断。

如果被认定无效,有何法律后果?

无效的或者被撤销的民事法律行为自始没有法律约束力。在未成年人购买盲盒的行为被认定无效的情况下,如果商家没有损失,双方各自履行退货退款的义务。如果商品已经毁损或影响二次销售,商家面临着商品灭失或折旧损失,还要根据双方的过错考虑责任的承担问题。若商家在明知的情況下仍然与未成年人进行与其年龄、智力和认知等不相符的交易,相关损失由商家自行承担。如果商家不存在过错,那么相应的损失就应由家长承担。

法官在此提醒,父母作为监护人应加强对未成年人的监护职责,引导未成年人树立正确的消费观,养成良好的消费习惯;如果发现孩子有大额购买文具盲盒行为的,注意保留好消费记录、索要消费凭证等,以便在需要诉讼维权时作为证据。商家应遵守法律法规强化管理,尽到合理审慎的注意义务。

根据《盲盒经营行为规范指引(试行)》的相关规定,盲盒经营者不得向未满8周岁未成年人销售盲盒。向8周岁及以上未成年人销售盲盒商品,应当依法确认已取得相关监护人的同意,并应当以显著方式提示其需取得相关监护人同意。

