

《民法典》背景下物业服务合同实务中的若干法律问题研究

郭燕妮

湖北大学知行学院, 湖北 武汉

收稿日期: 2022年10月8日; 录用日期: 2022年10月24日; 发布日期: 2022年11月14日

摘 要

《民法典》的颁布实施使物业服务合同从无名走向有名, 其作为典型合同吸纳入《民法典·合同编》, 物业服务合同的有名化是我国民法典对于社会生活需要的积极回忆, 具有里程碑意义, 但民法典的规定仍存在着合同当事人规定不清, 任意解除权规定笼统、业主抗辩权的法律规制不健全、前期物业服务合同规制不足等问题。针对目前物业服务合同中存在的问题, 本文提出了明确合同当事人及业主委员会合同中地位、细化两类物业合同的任意解除权、完善业主抗辩权行使制度、加强前期物业服务合同的法律规制等建议。以期缓解业主与物业服务人的矛盾、维护业主与物业服务人双方利益, 实现人民安居乐业, 共创和谐社会。

关键词

物业服务合同, 业主权利, 物业服务人, 任意解除权

Research on Legal Problems in the Practice of Property Service Contract under the Guidance of Civil Code of the People's Republic of China

Yanni Guo

Zhixing College of Hubei University, Wuhan Hubei

Received: Oct. 8th, 2022; accepted: Oct. 24th, 2022; published: Nov. 14th, 2022

Abstract

With the promulgation and implementation of *Civil Code of the People's Republic of China*, property service contract was gradually known and compiled as a typical contract in Contract Section of *Civil Code*. The legislation of property service contract is a proactive response made by Civil Code for social needs. Though it has milestone significance, there are some deficiencies in the provisions, such as the ambiguity of signing parties, the unspecific definition of arbitrarily relieved right, the unsound legal regulation for owner's right of defense and the insufficient rules for normalizing the early contracts. In view of these problems existed in current property service contract, this paper puts forward some suggestions, such as clarifying the status of the contract parties and the owners' committee, elaborating the arbitrarily relieved right of the two types of property contracts, improving the exercise system of the owners' right of defense and strengthening the legal regulation of the early property service contract, attempting to alleviate the contradiction between owners and property service personnel, to safeguard the interests of both owners and property service provider, to ensure that people live and work in peace and contentment, and eventually create a harmonious society.

Keywords

Property Service Contract, Owners' Rights Property, Property Service Provider, Arbitrarily Relieved Right

Copyright © 2022 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

城市化进程的加速推进伴随着房地产业的蓬勃发展，我国物业服务行业应运而生。与物业行业的发展迅速与人民的需求相矛盾的是法律规范的相对滞后，物业服务合同纠纷增多，业主和物业公司的矛盾也日趋激烈。《民法典》的颁布实施标志着我国物业服务合同法律制度的正式建立，但《民法典》的规定仍然存在着一一定的缺憾，实践中凸显的一系列问题还需要我们进一步研究，以实现完善物业服务合同法律制度。

2. 物业服务合同概述

按照《民法典》第三编第二十四章第九百三十七条的规定，物业服务合同是指业主通过委托物业服务公司，由服务提供方——物业公司按照——协议约定对物业管理范围内的建筑物、设施、场地进行管理，维护物业管理范围内的环境和秩序，由业主支付合同对价的合同。

物业服务合同根据其订立的主体不同可分为前期和普通两种。前期物业服务合同是由建设开发商和物业服务公司协商订立的。在业主未达到规定的数量、业主委员会未成立、业主大会未召开的情况下，房地产开发商自行与物业公司签订协议，以实现对其开发小区的有效管理。前期物业服务合同的效力在时间上终止于业主委员会和物业公司签订新的协议生效。普通物业服务合同是指当小区入住率达到一定程度，并经法定程序召开业主大会成立业主委员会之后，由业主委员会与其聘请的物业服务提供人协商并订立的合同。

3. 《民法典》中物业服务合同法律规制的不足

3.1. 合同当事人特别是业主委员会定位不明晰

合同的当事人的确定是在确定合同权利义务的承受及承担主体，也意味着当违约纠纷发生时，哪个主体享有请求权，哪个主体是责任主体，而《民法典》的规定确实不明晰且与民事诉讼法有矛盾，实践中难以确认[1]。

通过分析两类物业服务合同，合同一方当事人是确定的即物业服务提供者，而另一方当事人的确定却与物业服务合同的订立存在着一个矛盾，即合同的协商与订立人与合同约束力的对象不是一个主体，这是对合同相对性的突破，更深层次的问题在于物业服务合同在此情况下可能并不体现合同权利义务真正承受人即业主的意志。

在前期物业服务合同中，订立者为建设单位而合同的效力及于业主，现实中建设单位与物业服务提供者通常有关联关系，有的就是同一集团下的两家子公司，那么在利益的驱使下，建设单位与物业服务提供者就合同中的具体条款可能就会做出更加有利于物业服务提供者的选择，《民法典》解决此问题的思路是赋予业主或业主委员会解除权，通过用脚投票去制约物业服务提供者。

在普通物业服务合同中，进行缔结行为的是业委会，而法律后果由业主承担[2]，当物业服务提供者违约甚至侵权的情况下，业委会的地位是不明晰的，只是在最高法院复函中确认其具有被告的诉讼主体资格，现实中业主委员会是否超越权限，以及业主委员会不能代表全体业主意志时，问题就陷入僵局。

3.2. 两类物业服务合同的任意解除权的规定笼统

合同的任意解除权是指合同当事人在非法定事由发生时，在任何时间基于自由意志有权解除合同并没有不利法律后果的权利。《民法典》业主的任意解除权做出了明确的规定，但是这一条也引发了不同的观点和争议。

一种观点是支持业主依据该条享有任意解除权，这一观点支持者的理由业主相对于物业公司而言处于信息、专业知识、技能与商业资源上的劣势，基于实质公平的考虑，需要给予处于弱势的业主一方任意解除权。另一种观点却认为业主并不是理所当然地具有任意解除权，如果业主任意地使用此权利，不仅会导致单个物业公司运行资金的减少，长此以往也会对物业服务产业的发展产生不利影响。在法律看来业主与物业服务提供者都是平等主体，法律不仅保护业主利益，也保护物业服务提供者的利益。

分析以上两种观点，争议点在于任意解除权的规定过于笼统，特别是业主以什么方式去行使任意解除权。而且前期物业合同和普通物业合同的订立等存在很大差异，应该分开规定，而《民法典》统一的笼统规定对待两类不同的物业合同有欠妥当。

3.3. 物业服务提供人的义务履行缺乏认定标准

合同的履行中，若物业服务提供人不履行或者不完全履行自己的义务，处于效率与成本的考虑，单个及部分业主不会以诉讼方式解决，而多是以行使抗辩权的方式救济自己的权利。业主的抗辩权，是指在物业服务提供一方对业主行使权利时业主有权拒绝，主要表现为业主不履行合同义务即不支付物业费。

业主拒绝缴纳物业费用的情形多见于物业公司未履行安全责任的情况。虽然《物业管理条例》对物业的安全责任义务做出了明确的规定，但由于安全责任履行程度的认定，及有些业主受侵害有些业主未受影响，在实际物业合同履行过程中，单个或几个业主因为认为物业服务提供者未履行或未履行到位其安全义务而行使抗辩权的例子屡见不鲜。实务案例中，业主车辆在车位被物业服务公司请来维修路面的工程车刮擦碰，该业主因此以物业公司未尽到服务合同义务为由拒缴物业费，而在更换物业公司后，原物业公司以该业主拖欠两个月的物业费用为由起诉了业主，物业公司认为自己设置转角镜、警示

牌、门禁系统等一系列措施确实尽到了安全保障义务，而业主的认为自己财产损失是因为物业公司未尽义务造成的。在服务项目、服务质量、服务期限、服务费用等方面，但由于业主主观感受的差异，服务质量得不到公正评价[3]。

究其原因本文认为民法典的一般条款的性质，其对物业服务提供人的义务的规定只可能是概括式的，但是《民法典》出台后，之前的有具体规定的条例也需要根据民法典的精神做出相应的修改，法律的实施需要能在实践中处理纠纷，而目前的情况是法院对此类案件的处置也没有形成统一做法。

3.4. 物业服务提供人的义务履行缺乏认定标准

一般在订立商品房销售合同时，建设单位会提供前期物业服务合同，并要求业主对合同内容进行确认，这种合同一般是制式的，建设单位与物业服务人不可能与单个业主就合同内容进行修改，业主实际上只有选择对前期物业服务合同的全盘接受。这就意味着业主虽未参与签订、协商，但仍受到合同内容的制约。

根据产生纠纷的情况来看，在挑选前期的物业管理公司的工作中，作为合同签订者的开发商有可能会滥用权利，比如，开发商与物业公司有关联关系，或与其指定的物业公司串通从而提高物业费等等。

根据《民法典》前期物业服务合同终止于新物业合同生效，业主委员会执行更换物业公司的决议并实际选聘物业公司就将耗时良久，还要考虑业主委员会与业主与新物业协商合同内容签订合同的过程也需要时间，而且因为各种原因合同的效力可能处于不确定的状态，那么前期物业服务合同的拘束力如何就不明确了，也埋下了旧物业公司与业主、旧物业公司与新物业公司、业主与新物业公司的诸多矛盾隐患。

4. 完善物业服务合同法律制度的建议

4.1. 明确业主为物业服务合同当事人及业委会地位

虽然表面上物业服务人的服务具有一定的公共性，其义务并不是针对单一业主约定与履行的，主要是为某一特定的社会群体提供公共性服务物业[4]，但再进一步分析，根据《民法典》的规定，服务提供者这一方的义务中维修、养护、清洁以及绿化，还有经营的服务区域内的是业主共有部分，其义务的客体是业主共有部分，而需要保障业主的人身财产安全。也说明应当以业主为合同当事人并以此为原则去构建整个物业服务合同法律制度体系。

有学者认为应该以业委会为物业服务合同的当事人[5]，本文有不同意见，如前文分析的实务中存在业委会怠于行使职责甚至侵犯业主权益的情况存在，从业委会的构成来说其是业主集体意志的表达与执行机关。物业服务合同权利与义务的落脚点是业主，而非业委会。业主委员会应该以业主的集体意志为表达，而不能做出违背业主集体意志的行为，业主集体意志并非单个业主意志的简单相加，而是以业主大会或者业主大会的决议为表现形式，在选聘物业公司及订立物业合同具体条款这方面，应该以业主大会的决议的方式为准，而业主委员会仅仅是执行机关，若业主委员会订立的合同条款与业主大会决议不一致的，不必然对全体业主发生效力，而是应该从有利于业主的角度，让业主通过业主大会的形式追认，业主大会未追认的，在实务中本文认为应当是有利于业主的视为有效。

4.2. 区别规定任意解除权并优化行使规则

本文认为应该区分对待两类合同规定任意解除权[6]。业主应当拥有任意解除前期物业服务合同的权利，但这里的业主是集合含义上的团体概念，不代表单个业主有独立解除物业服务合同的权利，而是应该由业主大会行使此项权利，规定当小区业主达到多少人的情况下在一定时限内必须召开业主大会议题

是讨论前期物业服务合同的存续期限或者解除，并按照相应的法定程序表决通过形成决议，由业主委员会来具体执行解除合同的相关事宜。

在普通的物业服务合同中，业主不能随意地解除合同。普通物业服务合同的合同内容在业主委员会妥善履行职责的前提下是反映了业主集体的意愿，根据禁止反言的基本法理，合同是基于双方的信赖利益订立的，如果随意行使任意解除权，那么物业服务企业前期投入的资源将得不到回报，物业服务企业的频繁更换也不利于维护居住秩序以及业主的长远的权益。在限制任意解除权的同时可以在法律中设置法定解除事由、协商解除以及在物业服务合同的条款中可以约定解除合同的事项等来维护业主利益。

4.3. 细化物业服务人的义务及认定标准

首先，需要对物业公司的安全责任做出清晰的界定，并明确其保护的主体与内容。除业主外，还包括通过登记等法定手续进入园区的住户家属等。在保障安全的内容方面，可以对物业公司的制止、协助义务进行细化。

其次，明确服务标准，完善规范物业服务的规范性法律文件，建立行业标准与行业收费标准，统一物业服务的最低标准。

再次，举证责任的分配也影响实务中责任的认定。物业公司在技术和资源上占据了优势，比如小区监控等都由物业公司把握，业主以物业服务瑕疵为提出物业服务人违约需要提交相应的证据以证明其服务没有缺陷，而业主举证是非常困难的，物业服务公司往往会设置重重阻碍，本文建议举证责任倒置。

4.4. 加强前期物业服务合同的监督与规制

本文认为，对《民法典》中有关前期物业服务合同条款进行优化，建设单位须“选任”而不能指定物业服务人，选任意味着要通过一定的程序选出。明确建设单位有义务公开的选任理由和过程，有义务让业主知晓前期物业服务合同的条款，对其重点内容必须尽到告知义务。而前期物业服务合同具有过渡性和暂时性的特征，有两条优化路径选择，一是因设定前期物业服务合同的存续期，二是将《民法典》第九百四十条的“生效”改为“订立”，这样更方便在实务中确定前期物业服务合同效力终止点，如前文分析，后合同处于效力待定状态时，前期物业服务合同终止时间和其状态是无法确定的。

为了确保前期物业服务合同的内容的公平性，需要对前期物业服务合同的内容进行监督，本文建议由房地产主管部门提供相应的合同范本，并对前期物业服务合同进行备案，从合同文本分歧上，备案与物业公司手头出具的合同不一致的以备案为准。在合同条款解释上，因为业主未能参与前期物业服务合同的协商与制定，当对合同条款有异议时，应当做出有利于业主的解释。

5. 结语

物业服务合同是解决物业服务合同纠纷的重要依据，尽管《民法典》以典型合同的方式对物业服务合同订立、其拘束力、当事人的权利义务做出了规定，由此我国物业服务合同法律制度的正式建立，但其规定在实践中仍然反映出来了立法上的缺憾，本文基于《民法典》的规定，以在实务中发生纠纷及纠纷的解决为切入点，分析可以得出物业服务合同在现实的订立到履行的环节的突出问题表现在立法未明确合同当事人及业委会的地位，业主任意行使抗辩权导致物业服务人权益受损，业主抗辩权行使依据不明，前期物业服务合同纠纷频繁等。本文认为通过立法明确合同当事人及业主委员会合同中地位、细化两类物业服务合同的任意解除权、完善业主抗辩权行使制度、加强前期物业服务合同的法律规制是解决以上问题的可行渠道与措施，本文以微小的尝试以期待平衡现实生活中物业服务合同涉及的多方主体的利益，促进物业服务关系的良性发展，推动物业服务行业的健康持续发展，实现人民安居乐业的美好愿望。

参考文献

- [1] 范晴. 物业服务合同相关法律问题研究——以沈阳裕腾物业公司诉刘某某、王某某为例[D]: [硕士学位论文]. 沈阳: 沈阳师范大学, 2021.
- [2] 赵中华. 《民法典》视角下的物业服务合同[J]. 中国物业管理, 2020(7): 17-20.
- [3] 傅爽. 论物业服务合同中业主的抗辩权[D]: [硕士学位论文]. 广州: 暨南大学, 2020: 12-13.
- [4] 邓冬梅. 基于《民法典》视角下业主委员会签订物业服务合同的思考与探索[J]. 法治与社会, 2021(9): 119-120.
- [5] 张嘉彦, 龙家琪, 黄达, 等. 物业服务合同中国业主委员会的当事人定位——基于履行抗辩权的分析[J]. 管理观察, 2019(25): 29-30.
- [6] 王利明. 物业服务合同立法若干问题探讨[J]. 财经法学, 2018(3): 5-14.