

扫一扫
参与读者回应互动

热线电话:22898666

读者

回应你的关切

读者来论

小区物业那些事,《民法典》里给说法

赵维光

新中国成立以来首部以“法典”命名的法律《民法典》今年1月1日起正式实施。这部法律的施行,也将原先各说各话、各行其事的物业管理服务纳入了法治建设的轨道。《民法典》究竟对居民群众生活,居住和物业管理带来了什么影响?市房管局物业管理事务中心主任马浩元告诉笔者,这部卷帙浩繁的法典共有10条细则与市民、物业、业委会密切相关,特别对物业服务企业而言,加大了物业服务的管理责任。

马浩元介绍说,一些小区建成多年后仍未成立业委会,没法召开业主大会,对小区房屋维修、治理方面的事

项,无从表决,成为物业管理中的一个难题。此次《民法典》基于公共利益的考虑,降低了部分事项投票表决通过的门槛,行政管理部门还将通过推广信息化手段(如电子投票表决),加强业主投票表决的可行性,使业主更好地行使对于小区共同管理的权利,与部分居民房屋有切身关系的房屋公共部位设备安装与维修,也能尽快得到业主表决并实施。

譬如《民法典》第278条明确规定:业主共同决定事项,应当由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决。依照

《民法典》,从2021年1月1日起,上海既有多层住宅加装电梯的业主表决比例依照该条规定执行,即申请人应当就加装电梯的意向和具体方案等问题进行充分协商,并征求所在楼栋全体业主意见,由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上业主参与表决,经参与表决专有部分面积四分之三以上的业主且参与表决人数四分之三以上的业主同意。

加装电梯拟占用小区业主共有部分的,应当征求建筑区划内全体业主意见,由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上

业主参与表决,经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意。

《民法典》第282条也是业主特别关心、与自身利益密切相关的内容,该条明确“建设单位、物业服务企业或者其他管理人等利用业主的共有部分产生的收入,在扣除合理成本之后,属于业主共有。”马浩元解释说,这条是新增的关于住宅小区业主公共收益的规定,在一些地方已经先行先试,小区的停车、广告收益等,都是公共收益的组成部分,公共收益主要用于填补维修基金不足、填补物业企业收取物业费

不足、添置小区相关设施等,如何管好这笔钱,是摆在业主、物业企业、行政管理部门面前共同的问题,目前上海已经开展研究,拟制定公共收益的管理办法(主要是收入、保存、使用方面)。

马浩元告诉笔者,对于危害他人安全的高空抛物问题,此次《民法典》第1254条明令“禁止从建筑物中抛掷物品”,并对侵权责任作出了明确界定,在无法查明肇事人的情况下,同一幢楼业主应当共同承担责任。同时,规定了物业企业应当采取必要的安全保障措施防止高空抛物情形的发生,否则就要承担没有履行安全保障义务的侵权责任。

这就需要物业企业采取更加有效的技防措施(如安装摄像头等),来辨明实施高空抛物行为的人,以此履行安全保障义务,免除自身的责任,条例还规定了公安等部门应当查清责任人。

此外,《民法典》对业主自觉遵守“物业服务合同”也作出了明确规定,对物业服务人员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服务为由拒绝支付物业费,同时物业企业也不得通过停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交物业费。这其实是对双方行为都进行了约束,以防止矛盾升级激化。

马上回应

办卡容易退卡难?购买健身卡有了“避坑”指南

沪版健身服务合同示范文本明确退卡情形,“七天冷静期”正式落地

■本报记者 谷苗

近年来,以预付费为主要消费模式的健身行业,时常发生“办卡容易退卡难”的消费纠纷。数据显示,2019年上海市“12345”市民服务热线受理体育健身行业预付费类消费投诉15690件,涉及经营者1196家。不少有购买健身卡需求的消费者,都存在与余女士相似的困惑和担忧。

为化解健身领域的消费矛盾,维护消费者的合法权益,提升健身行业服务规范,上海市体育局、上海市市场监督管理局、上海市消费者权益保护委员会和上海市健身健美协会共同制订了《上海市体育健身行业会员服务合同示范文本(2021版)》(以下简称《会员服务合同》),自今年1月1日起在全市推广使用。

《会员服务合同》针对市民在购买、使用健身卡的过程中遭遇的痛点、堵点,设定“七天冷静期”,明确退卡(费)情形,规范退费细节,以期用规范合同的形式从源头上化解消费纠纷。

七天内未开卡使用可全额退款

针对因过度营销导致冲动消费、因合同条款限制消费者退卡难等问题,《会员服务合同》特别设置“七天冷静期”退费条款——消费者在签署合同次日起的七日内,在未开卡使用会员服务的情况下,都可以单方面解除合同并获得全额退款。

上海市市场监管局二级巡视员、上海市消保委副主任兼秘书长陶爱莲表示,为健身会员卡设置“七天冷静期”,是坚持《民法典》“合同意思自治”的基本原则,充分考虑平衡经营者盈

利点与消费者利益点的基础上提出的,“这一建议得到了各方的大力支持和积极响应。”

需要特别注意的是,“七天冷静期”退款的前提条件是“未开卡使用”,如果销售人员提出当天开卡可以加赠使用期限或其他优惠,记得一定要冷静考虑。

四种情形消费者可单方面解约

除“七天冷静期”外,《会员服务合同》明确了退卡(费)情形,对违约责任、合同解除作出详细规定。对因经营者违约,消费者在以下四种情形下有权单方面解除合同并获得相应退款——擅自变更会员服务内容;终止营业;搬迁且补偿方案未与消费者达成一致或未履行补偿方案;暂停营业且未履行补偿方案。

针对消费者因怀孕、重大疾病、伤残等不适合继续体育健身的特殊情况,《会员服务合同》也有相应的条款规定。其中,消费者若因怀孕等情况在一定期限内不适合进行体育健身的,可出具医院证明免费办理中止,免费中止期可享受连续不多于12个月。若因病(重大疾病)、因伤残等,在会员卡有效会籍时长内都不适合继续进行体育健身,可出具医院证明或伤残鉴定报告,申请解除合同,健身机构需根据会员卡实际使用情况,按照余额计算公式,退还所对应的预付费用。

“在健身领域,消费者投诉最多的是‘正常经营不能退卡,或能退卡但手续和费用不满意’,占比高达60.75%,‘关店不能兑付或退卡’为其次,占比34.38%。”上海市体育局规划产业处(法规处)处长余诗平表示,《会员服务

读者来信

怎样办卡才靠谱

我想办一张健身卡,但因为有过被“套路”的经历,想了解如何办卡比较靠谱。

之前关注到上海出台了关于健身卡的新政策,正在推广合同示范文本和“七天冷静期”,请问是所有健身房都使用合同示范文本吗?“七天冷静期”是不是意味着购卡七天内都可以无条件退卡?如果健身房突然关门或搬迁,卡里的钱能不能退?万一因身体不适或怀孕长期无法运动,是否能要求解除合同并退还卡里剩余的钱?

——读者 余女士

合同》在起草过程中充分考虑了消费者投诉的常见情况,同时又反复调研听取企业代表的实际情况,对余额计算、退费期限作出明确设定,规范引导健身服务经营者,也使消费者的会员卡退费有章可循。

选门店、签合同需理性谨慎

同时,市体育局也再三提醒有购买健身卡需求的消费者,选择办卡门

店、签订会员服务合同时,仍应保持理性和谨慎。

在门店选择方面,不建议选择尚未正式营业就在销售健身卡的健身房。对于正常营业的健身房,建议办卡前核实健身机构的资质和经营状态,选择规模较大、设备齐全、信誉良好、存续时间较长的品牌企业,最好以体验消费的形式先实地考察对比。目前,首批已有15家健身品牌企业的400余家门店率先承诺履行和使用《会员服务合同》。

而在与健身机构签订合同时,不

论是否使用《会员服务合同》,均须仔细阅读正文和补充协议相关条款,如有不合理条款,应及时提出质疑。对销售人员的口头承诺,应要求及时写入合同并盖章。保留好发票、合同及相关证据,以便发生纠纷时有效维权。同时切记不要在没有看到合同具体条款内容的情况下,在空白处签字,不可相信签字只是为了通过征信调查,便于办理多年分期等。

“健身领域的期限卡不同于传统商业预付卡,在有效期限届满后,会员卡内不存在剩余消费额度,也无法延期、

激活。经营者赠送的会籍期限,不包含在合同会员卡会籍时长或次数内。”余诗平提醒消费者,“为避免经营者通过‘卖多赠多’的方式来逃避责任,《会员服务合同》第一条就提出,经营者赠送的会籍期限不超过购买产品的25%。”

上海市消保委副秘书长宁海发出呼吁:“消费者理性评估购买行为是否符合消费需求,支付之前仔细看清合同条款;经营者理性设定规范、诚信的经营模式,避免用一些营销手段造成消费矛盾。双方都多一些理性回归,健身行业的未来值得期待。”



图/视觉中国

读者来信

该报个课后作业辅导班吗

随着家里的“神兽”功课变多,我们夫妇简直不堪忍受辅导作业的“重负”。不谈作业父慈子孝,只要一辅导功课,不管是我还是先生,总是忍不住怒吼,有一次还差点动手揍“熊孩子”。我们每天花费大量时间精力陪孩子写作业,但成绩并不见起色,我们真是气馁,但又不敢真的放手不管。

不仅我们家这样,我发现身边很多家长也同病相怜。最近,有怨烧孩子作业本的爸爸说自己“缺乏有效的情绪管理”。热搜上更是三不五时就能看到,有家长因为辅导孩子功课被气得血压升高。为了我们和孩子彼此的身心健康,是否应该给她报个专门的课后作业辅导班呢? ——读者 王女士

化解“辅怒症”,家长如何掌握正确的陪伴“姿势”

记者调查

■本报记者 储舒婷

眼下,“辅怒症”正成为亲子关系的一大“杀手”。王女士的烦恼也是全国不少家庭的心声。据全国妇联和国家统计局调查显示,全国近76%的家庭曾因写作业问题产生过矛盾,80%的妈妈在辅导作业的时候想打孩子。

记者就此采访了沪上几位教育专家,请他们来为广大家长支招。专家指出,“所谓的辅导机构看似减轻了家长的负担,其实‘治标不治本’。家长辅导孩子作业时产生情绪波动很正常,但是必须及时发现并控制好自己情绪,否则,不仅伤害亲子关系,甚至会带来更严重的后果。”还有专家建议,掌握陪伴孩子学习的正确“姿势”并不复杂——家长不要纠结于眼前一道题的对错,而应关注孩子的学习状态和方法,给孩子试错的空间,做一名聪明的“观察者”而不是恨不

能以身代之的“监工”。

将一道题的对错转移为对孩子的负面评价,只会造成双向伤害

“上课不认真”“总是东张西望”“怎么教都不会,真是笨蛋”等常见的语言暴力,甚至撕本子,乃至肢体伤害等,是不少家长辅导作业暴怒后的常见反应。

教育专家指出,孩子并不会因为家长的情绪暴燃就突然“开窍”。“缺乏情绪管理”带来的双向伤害,长此以往只会损害亲子关系,也将导致家长格外的挫败感乃至失去教育信心。

“盛怒之下,家长往往容易将一道题的对错转移为对孩子的负面评价,这会给孩子带来极大的恐惧和对父母的不信任感。这对亲子关系是一种消极的心理暗示,对亲子关系的伤害后患无穷。”静安区家庭教育指导中心

主任陈小文经常接到家长关于“情绪管理”的咨询。

他建议,当家长发现自己快要失去理智时,不妨坦率告诉孩子“我正在生气,需要想办法冷静一下”,然后去另一个房间喝口水或是出去走走稳定情绪。其实,这也是教导孩子,面临人际冲突时的应对方法。

放手让孩子自主思考,代替包揽或“代劳”作业

上海师范大学一位教育学专业的教授告诉记者,很多时候,家长的怒火往往来自他们以相对“高阶”的思维来看待孩子的学业问题,甚至惯性地以成人思维教导孩子,但不符合孩子的成长规律。比如,有的“文青”家长大包大揽指导孩子写作文,但写作要从每个人不同的个性和对世界的观察感悟出发,家长无法替代孩子感受和表达。

如果孩子做作业遇到困难需要求

助,家长可以引导孩子自主思考、共同讨论。仍然得不出答案,家长也可以适当示弱,告诉孩子这个题父母也不会做,鼓励孩子第二天去学校问过老师后,再回家讲给爸爸妈妈听。

以检查作业为例,不少家长从头到尾帮孩子检查对错,看似付出大量精力,实则剥夺了孩子自我发展的机会。陈小文劝告家长们,最重要的是教会孩子正确的检查方法,否则孩子的学习主动性和能力将发展缓慢。即便刚开始时孩子的作业需“返工”,家长也应该宽容他们。学习能力的提升是日积月累的过程,培养好的学习习惯和学习状态是基础,家长不能因为无法控制情绪而将孩子交给托管机构或老师。

同时,他表示,家长不论是在一旁玩手机,还是一丝不苟地“盯梢”,这些打着陪伴旗号的行为实则都会让孩子产生不良的心理情绪。孩子做作业时,家长可以在一旁安静地看书或处理工作,只在孩子有需要时提供辅助。