

轿车停小区车库时前挡风玻璃破损，物业回应“没有看管义务无法担责” 停车费 ≠ 车辆看管费？

刚买一年的车停在小区车库里，前挡风玻璃居然被砸破了，查监控也看不出肇事者是谁……家住松江区九亭镇涿涿南路888弄颐景园小区的高先生遇到的糟心事让他烦心不已，更让他不满的是，物业表示“不用承担责任”，拒不赔偿。

“我每年都按时交停车管理费，为何现在出了问题，物业却说没责任呢？监控盲区这么多，业主的停车安全又该如何保证呢？”高先生向新闻晨报表达了不解。

业主反映： 轿车停在车库，前挡玻璃被砸

颐景园小区业主高先生在小区B组团车库内拥有一个产权车位，高先生表示，他除了正常交物业费以外，还会每年交给物业600元停车管理费。

今年11月11日晚，高先生驾驶着他刚买一年的“比亚迪·汉”回到小区，正常将车停在自己的车位上。高先生离开车辆前的行车记录仪录像画面显示，此时，车辆前挡风玻璃还完好无损。

高先生表示，11月11日晚停好车后，自己直到11月13日早上才再次用车。

“我们发动车子准备往车库出口开的时候，坐在副驾驶的妻子突然说‘挡风玻璃怎么破了’。”高先生表示，他定睛一看，车子的前挡风玻璃右下角出现了开裂，裂缝看上去像是被尖锐的硬物砸中造成的。

见状，高先生立即联系小区物业，“物业建议我报警处理，我也照做了”。

九亭派出所为高先生开具的案(事)件接报回执单上显示：11月14日14时19分许，报警人来到所报案称前挡风玻璃被砸坏。民警了解到系2023年11月11日18时许，(报警人)将车子停在九亭镇涿涿南路888弄B组团某车位，11月13日7时20分许，其发现车辆前挡风玻璃右下角碎裂，怀疑是人为破坏，遂来所报案。

高先生坦言，报案后，民警也调取了B组团车库的监控，可是因为监控存在盲区，无法判断侵权人的身份。

高先生表示，自己咨询过4S店，更换损坏的玻璃需要2600元。此外，因高先生的前挡风玻璃贴膜也碎了，重新贴膜还要1200元，“我每年都交停车管理费，我就觉得起码物业需要承担一些管理责任吧，我就去和物业沟通赔偿的事情。”

高先生表示，经过多次沟通，小区物业均一口咬定，物业不需要为高先生的损失承担责任，“物业说我的停车管理费用于交电费和打扫车库卫生等，但不包括看管车辆。”对此，高先生颇为不解，“难道车子停在车库里出了问题，物业是可以不管吗？小区业主把车子停在这样的车库里，还能放心吗？”



物业回应： 没有看管义务，没法担责

带着高先生的疑问，记者来到上海科瑞物业管理发展有限公司颐景园物业管理中心，物业一位王主管告诉记者，他很理解高先生着急的心情，但物业不存在管理不到位的情况，因此确实没有办法进行赔偿。

王主管表示，首先，高先生至今没有向物业提交证明他的车子确实是停在小区车库内被砸坏的证据，物业也无法判断到底是不是在车库内出的问题。

记者向高先生转达这一问题后，高先生提供了11月11日行车记录仪拍摄的玻璃完好的图像和11月13日车玻璃损坏的照片，并表示物业可以结合车库出入口监控视频核对。

不过，王主管又表示，即便车子确实是在车库里出了问题，物业也没办法承担责任。“业主每个月交了50块钱车位(管理)费，可能在业主心目当中就认为这笔费用是车辆的看管费，但实际上，这笔费用只是车库照明、打扫卫生、车库保养这部分的基础费用，是不包含看管服务的。”

王主管解释，如果有证据证明是物业的设施设备砸到了车，那么物业肯定会第一时间承担责任，但如果不是物业的原因砸到车，在物业管理没有问题的情况下，物业没有办法承担责任。

王主管还补充说，B组团监控是当初开发商留下来的，也有快20年了，设备比较老，同时存在监控盲区，但还是能正常使用的。同时，物业的巡逻也是每天正常进行，不存在管理疏忽。

“事情发生后，我们物业也积极配合调查了，还联系了很多附近车位的车主，想问下有没有车主的行车记录仪是停车后继续工作的，会不会拍到当时的场景，但很可惜，的确没有拍到。”王主管表示，如果高先生依然认为物业应当承担赔偿责任，建议其通过法律途径解决。

那么，产权车位车主每年600元的所谓“车位管理费”有无书面约定包含哪些服务，又有没有书面提示不包含看管服务呢？

对此，王主管表示要去翻阅查看文件。截至发稿，记者尚未收到关于这一问题的回复。

物业专家： 对车辆有保管要求，一般另行约定

那么，车子停在小区车库里，物业是否要承担看管义务呢？

对此，物业管理专家黄友健表示，通常很多业主都有一种认识误区，认为交了管理费，物业就有对车辆的看管责任。但实际上，《上海市物业服务合同示范文本》中就有提到：“业主或使用者对车辆有保管要求的，与乙方另行约定。”

同时，《上海市住宅物业管理规定》第六十一条也提到：“车主对车辆有保管要求的，由车主和物业服务企业另行签订保管合同。”

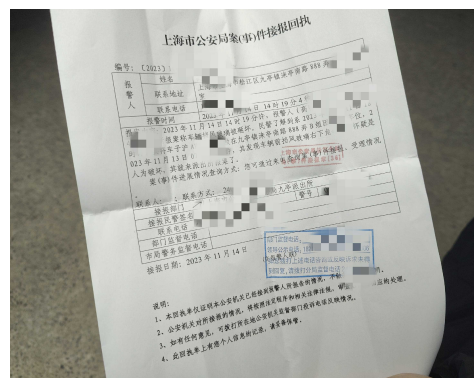
黄友健表示，即便物业合同中没有体现这一条，仅从一年600元的价格也可以推测，这笔费用是不包含管理费的，应当是车库的能耗、清洁等成本费用。因此，物业对车库的管理责任里，不包括对车辆看管的安全责任。

黄友健表示，车辆在车库损坏后，物业是否要担责也要分情况来看：

如果有证据证明是物业的物品掉落砸坏了车，那么物业就是肇事方，应当承担责任；

如果物业不是肇事方，但存在管理上的漏洞，比如监控坏了没有修，没有做到定期巡逻，或者小区车库里多次发生类似情况、有人防技防上的漏洞，那么物业就要承担管理责任，承担一部分赔偿；

如果只是偶发性的意外事件，物业公司在管理上又没有大的漏洞和瑕疵，事后也积极配合调查，那么就不能说物业没有尽到义务，通常只能物业和业主协商解决。在实践中，也有物业会给予一些补偿。



最新进展： 已在拟定优化车库监控方案

对于物业公司的说法，高先生表示，会进一步在小区里了解情况，也会和物业继续协商，并保留寻求法律途径解决的权力。

同时，高先生对记者提到，通过这次事件他才知道，在颐景园B组团车库内部，东西方向只有两个监控探头，且主要对准两侧车位中间的通道，在这次查监控时，其中一个探头完全拍不到自己这一块的车位，另一个的拍摄距离则较为遥远，看不清车位上的情况，给寻找侵权人带来极大不便，“我觉得车库监控还有很大的提升空间”。

对此，小区物业方面也向记者表示，此前在得知高先生反馈的事情后，物业服务中心已经按照流程推进此事，第一时间着手和第三方一起拟定优化车库监控方案，在材料和流程完成后将进一步和小区业委会对接。

文/晨报记者 姚沁艺
图/晨报记者 姚沁艺 受访者供图
制图/黄欣