

# 房东投诉它,租客也投诉它?

## | 问题 2 |

**租客:**对方没有提供服务 凭什么照收服务费?

**答复:**仍按正常情况收服务费 政策没有变化

新快报记者调查了解到,在业主投诉蛋壳公寓单方面通知他们免租的同时,蛋壳公寓的租户却在投诉蛋壳公寓在未提供服务的情况下,照收他们的服务费。

据了解,蛋壳公寓的租户每月需要交一定数额的服务费。蛋壳APP上说明了服务费的用途:可享受宽带服务、400客服热线、优质保洁、管家服务等。近日,多名租客反映,疫情期间,自己有一两个月未入住、且蛋壳公寓没有提供相关上门服务的情况下,仍需要每月交几百元的服务费,他们认为不合理。

一名蛋壳公寓的租户在受访时表示,蛋壳公寓收取一定的服务费后,双方约定每个月至少保洁两次。而在今年2月,她在蛋壳公寓的APP上发现,保洁一直处于“派单中”的未完成状态,而服务费则照收不误。

还有很多蛋壳公寓租户反映了同样的问题。在黑猫投诉平台上,“疫情期间照收服务费”成了排名靠前的涉及蛋壳公寓投诉。有投诉者于3月5日表示,蛋壳公寓从1月底至2月底没有任何上门服务,却仍收服务费,如果推迟不缴纳就会被冻结门锁。

该投诉者称,蛋壳公寓的客服说疫情期间怕交叉感染不能上门服务,服务费却照收。该投诉者提交的截图显示,2月份其总共交了服务费246元。“订单列表”中,2月份的“月度双次保洁”均只是显示“派单中”,并不像1月份,显示“已完成”。另一名投诉者3月24日上传的“蛋壳公

寓保洁记录表”中显示,保洁人员的保洁日期在1月14日之后就没有任何记录。

一名湖北的蛋壳公寓的租户陈先生表示,自己因疫情封路等原因一直未回杭州的公寓,按时交了房租,但是为何还要承担未享受的服务费?他认为蛋壳公寓让身处疫区的自己承担了不必要的花销,蛋壳公寓完全可以利用技术优势和掌握的租户信息进行针对性收费。

新快报记者在其提供的与蛋壳公寓方面签订的合同中看到,服务费为“月租金7%,取整”,此外没有相关说明。对此,蛋壳公寓相关负责人回应,目前服务费是正常收取的,还没有其他进一步的政策。

此外,在黑猫投诉平台上,有租客反映蛋壳公寓提供的“疫情补贴”很难申请,前后只要有一次开锁记录就无法申请,且发放的疫情补贴等无法在APP上对房租进行抵扣。

对于租客疫情补贴的问题,蛋壳公寓相关负责人回应,蛋壳公寓的疫情补贴并不是采取一对一的形式,即不是“房东免租了租客就收到疫情补贴”,而是整体结合起来发放给符合条件的租客的。同时,给租客的疫情补贴也有多种形式,如金额返现在蛋壳APP上,租客用来抵扣服务费等,但是不支持提现。该负责人称,蛋壳APP在3月初进行了一次程序升级,疫情补贴可能在APP升级完成后才会发放到申请成功的租客账户上。

## | 问题 3 |

**租客:**不欠房租且在租约内 为何要“尽快搬家”?

**答复:**房源运营方式有调整 需重新安排住处

除了服务费和疫情补贴等问题,蛋壳公寓的租客们还遇到了突然被要求搬走的情况。

深圳的李小姐表示,今年2月中旬她接到蛋壳公寓客服的电话,对方表示希望她两周内从租住的房子搬出去,因为房东要收房。客服口头给了她两种方案,一种是退租,自己找地方住,蛋壳公寓会把押金和多余的租金退还给她;第二种是换租,但仅限于在蛋壳公寓的APP上看房换租,同时补偿一定的搬家费。李小姐表示她当时非常惊讶,自己的房租和水电费等都照常交了,而且租约还没到期,怎么就突然被要求搬走了呢?而且当时正处疫情期间,自己所在的城市疫情管控也比较严格,小区都处于封闭状态,怎么搬家?

李小姐说,面对自己的质疑,蛋壳公寓方面坚持要李小姐尽快搬走,表示要求她搬出去是因为房东要收房,这是不可控因素,不属于违约。李小姐要求蛋壳公寓方面出具书面通知,并以书面形式提供具体解决方案,均未得到对方回应。

“我后来多次追问蛋壳公寓的客服,要我仓促搬走的原因是什么,对方均一口咬定是房东要收房。”李小姐说,蛋壳公寓方面自2月中旬打电话通知她要搬走之后,就没有主动联系过她,也没有给出后续具体事宜的解决方案。她只好主动联系蛋壳公寓方面,但答复基本上是“房东要收房请尽快搬走”。李小姐称“搬

家不便”,而对方称只能登记反馈意见,自己没有处理权限。

“其实不止我一个人遇到这种情况,我的室友,以及租住了蛋壳公寓的朋友也遇到了同样的情况。”李小姐表示,大家都是很仓促地接到了蛋壳公寓的“尽快搬走”的通知,不得不赶紧找房子。

李小姐将她与蛋壳公寓方签订的合同发给新快报记者,记者看到,合同约定:甲方(蛋壳方)需提前收回该代理房屋的,应提前30日/月租10日通知乙方(租客),并按月租金的100%向乙方支付违约金。

3月25日,新快报记者看到在黑猫投诉等投诉平台看到与“蛋壳公寓”相关的投诉帖,其中有租客刚搬进去一周就被要求搬走,也有签了一年合同只住了两个月的。多数投诉者透露自己没有拖欠房租,并在租约内,而蛋壳公寓方面几乎都是单方面告知后要求租客在两周内搬走,并没有提前一个月与租客协商。

在黑猫投诉平台上,有3月份租客上传蛋壳公寓方面发来的短信截图。新快报记者看到,蛋壳公寓方面称因受疫情影响,“您所居住的房源运营方式有所调整,实在抱歉需要尽量在两周内帮您重新安置一个新住处,并给予两个月的租金补贴和500元搬家费”。而对于“特殊原因”以及房源运营方式的具体调整,多名租客称蛋壳公寓方面没有做过多解释。

## | 回应 |

如业主不同意免租会按合同打款  
要求租客搬家多因将与业主解约

3月27日,蛋壳公寓相关负责人回应,没有强制业主免租,并提供了相关的“分期返还租金”方案。疫情期间人手不足,前期沟通不是很顺畅。对于不同意免租的业主,将按合同规定打款。

对于租客反映的没有提供服务却收取服务费的问题,该负责人称,目前

服务费是正常收取的,没有出台相关政策。

关于疫情期间突然要租客搬家的问题,该负责人回应,出现这种情况的多数原因是租客所在房将与业主解约,有可能是业主提出来要收房,也有可能是蛋壳公寓方面有意向与业主解约,但还没有告知业主。在此情况下,蛋壳公

寓方面先通知了租客,所以才会有房东还不知情要收房而租客先收到要搬走通知的情况。

该负责人表示,如果有租客的确不愿搬家,将会根据其实际情况进行处理。对于搬家有困难的,会要求蛋壳管家帮租客解决房源问题,并给租客一些赔款。

## | 说法 |

疫情是否不可抗力? 不可一概而论

广东法制盛邦律师事务所律师杨娟表示,根据《民法总则》,不可抗力即是指合同订立时不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。疫情虽是不可预见,但并非不可避免和不能克服的,应以公平原则审查因疫情导致合同一方权益产生重大影响的案件,并根据具体情节以及双方的过错程度予以分析处理,不能一概而论将疫情定为不可抗力。

杨娟认为,能否减免租金取决于疫情与租户不能正常使用租赁房屋二者之间是否存在因果关系及影响程度。对于住宅用房租赁合同而言,承租人通过支付租金换取租赁房屋的占有、使用权

益,原则上只要疫情不对承租人占有、使用租赁房屋产生实质性影响,承租人就应当按约支付租金。

但是,受本次疫情影响,部分地区的地方政府采取相应行政措施限制外来人员尤其是湖北籍人员的流动,部分住宅小区也自行采取封锁措施禁止租户进入,客观上造成该类租赁合同目的无法实现,如要求承租人继续支付该时段租金,必将显失公平,此时承租人可依据情况变化或公平原则主张变更合同约定,减免部分租金。当然,如果当地政府及居住小区并未禁止承租人使用房屋,只是对其进出进行必要的限制及

检查,没有影响到房屋居住功能的实现,则承租人无权主张减免租金。

对于收取服务费的问题,杨娟认为,蛋壳公寓方面没有上门保洁,仍然收取相关费用,对承租人是不公平的。承租人交纳了保洁费,但并未享受到相应的保洁服务,蛋壳公寓应退还部分保洁费。在合同没有明确规定不能收取服务费的情形下,根据《合同法》第61条,“合同生效后,当事人就质量、价款或者报酬、履行地点等内容没有约定或者约定不明确的,可以协议补充”,据此,双方当事人应当共同协商服务费的收取。