

# Nền tảng hoá giải tranh chấp chung cư

Một trong những giải pháp căn bản để giải quyết tranh chấp chung cư hiện nay là sự minh bạch và sự tôn trọng.



**NGUYỄN HỒNG MINH**

*Tổng giám đốc PMC*

Chung cư đang trở thành lựa chọn phổ biến ở các thành phố lớn, khi quy mô dân số ngày càng tăng và đất đai ngày càng hiếm. Tuy nhiên, tâm lý chuộng nhà đất, e ngại nhà chung cư vẫn còn khá nặng nề với người Việt Nam. Đặc biệt, những tranh chấp giữa chủ đầu tư và người mua căn hộ chung cư diễn ra phổ biến liên quan đến phí dịch vụ, sở hữu chung - riêng không những làm cho nhiều người e ngại khi mua căn hộ chung cư, mà còn tạo ra môi trường sống căng thẳng.

Một trong những vấn đề diễn ra phổ biến hiện nay là việc người mua nhà và chủ đầu tư mất lòng tin vào nhau, do sự thiếu minh bạch trong quản lý hoặc những cách diễn giải pháp lý khác nhau liên quan đến quản lý và sở hữu chung cư. Tại nhiều dự án, trong khi chủ đầu tư cho rằng, họ phải chịu lỗ khi đưa ra một mức phí nào đó, thì các cư dân lại cho rằng, mức phí đó quá cao. Trên thực tế, khó có thể xác định chuẩn xác mức phí bao nhiêu là phù hợp, vì mỗi mức phí khác nhau sẽ tương ứng với tiêu chuẩn quản lý và chất lượng dịch vụ khác nhau.

Ngoài ra, sở hữu chung - riêng vẫn là một vấn đề gai góc hiện nay. Khi mua căn hộ chung cư, các chủ hộ được cấp giấy chứng nhận quyền sở hữu nhà ở và quyền sử dụng đất ở (thường gọi là sổ hồng ở miền Nam và sổ đỏ ở miền Bắc), chỉ thể hiện diện tích căn hộ, vị trí trên bản đồ khu chung cư, mà không ghi nhận cụ thể quyền sử dụng của người sở hữu căn hộ đối với các không gian tiện ích chung thuộc chung cư đó, như sân chơi, đường đi dạo, phòng sinh hoạt cộng đồng...

Chính vì lẽ đó, cộng đồng cư dân thường thiếu trách nhiệm và ý thức bảo vệ đối với những không gian này. Thậm chí, nhiều tranh chấp cũng từ vấn đề đó mà nảy sinh (ví dụ ban quản lý tự ý tăng phí quản

lý, tranh chấp về quyền lợi ưu tiên sử dụng các dịch vụ như bãi đỗ xe, phòng sinh hoạt chung...).

Như vậy, nền tảng đầu tiên tạo lập nên một cộng đồng chung cư chính là việc xác lập vai trò chủ sở hữu. Nhiều năm qua, hoạt động trong lĩnh vực quản lý và khai thác tòa nhà, chúng tôi đã có những chuyến tham quan, làm việc với những chủ đầu tư, ban quản trị, ban quản lý chung cư tại Thái Lan, Hàn Quốc, Singapore, Nhật Bản..., những đất nước có nền văn hóa chung cư phát triển một vài thập kỷ.

Chúng tôi nhận thấy rằng, tại các quốc gia này, văn hóa cộng đồng và các tiêu chuẩn sống do chính cư dân tạo lập, công ty quản lý và nhà triển khai bất động sản chỉ có vai trò nhất định. Mỗi chung cư cao cấp buộc phải có những tiện ích chung để phục vụ cộng đồng như sân tập thể thao, sân chơi trẻ em, các sảnh lễ tân, các phòng sinh hoạt cộng đồng... Phần tiện ích này đều thuộc phần sở hữu chung để xác lập ra cộng đồng và trên tinh thần đó, cộng đồng xây dựng tiêu chuẩn sống và mức sống của chính mình.

Khác với nhà đất, vẫn còn bị chi phối bởi yếu tố cha truyền con nối, nên thành phần cư dân mỗi khu vực thường phức tạp và tách biệt, thì các khu chung cư lại dễ có sự tương đồng giữa các chủ căn hộ. Tùy thuộc vào mặt bằng giá căn hộ, cư dân ở mỗi tòa nhà thường có mức thu nhập khá tương đồng, từ đó các nhu cầu, quan điểm, phạm vi giao tiếp... cũng sẽ có nhiều điểm chung.

Theo kết quả nghiên cứu, vấn đề tuổi thọ của mỗi tòa nhà không chỉ phụ thuộc vào chất lượng xây dựng ban đầu, mà bị quyết định phần lớn bởi nếp sống, sinh hoạt, cung cách quản lý của các chủ căn hộ trong quá trình sử dụng. Điều này khá thống nhất với quan điểm xác lập chủ sở hữu thực sự mà chúng ta nhắc tới ở trên. Chỉ khi bản thân cư dân xác định họ chính là chủ nhân thực sự và được hưởng quyền lợi từ quyền sở hữu đó, thì ý thức giữ gìn, chăm sóc, bảo vệ những tiện ích chung mới được phát huy tối đa.

Trong những chuyến tham quan, chúng tôi đã chứng kiến tại những tòa chung cư của Singapore, cư dân thay vì tổ chức hát karaoke trong nhà của mình, thì họ đã đăng ký lịch để hát hò hay mở tiệc với bạn bè tại phòng sinh hoạt cộng đồng (thường được thiết kế như phòng khách lớn, được trang bị đầy đủ tiện nghi sang trọng và hiện đại).

Cũng có gia đình ở căn hộ penthouse hàng nghìn m2 của Nhật Bản, nhưng con họ thay vì đi xe

đạp trong nhà mình, đã mang xe xuống sân chơi chung của cả khu như bất cứ đứa trẻ nào khác... Đó là sự tôn trọng đối với hàng xóm, đối với cộng đồng mà những cư dân này đã thực hiện một cách hoàn toàn tự nguyện, không vì một quy định áp đặt nào.

Chúng tôi cũng đã tham quan một dự án tại Hàn Quốc. Ở đây, chung cư có quy định lượng điện tiêu thụ cho các tiện ích chung và ban quản lý sẽ thông tin tới cư dân vào những thời điểm chỉ số điện có nguy cơ bị vượt mức giới hạn. Tuy nhiên, vai trò của ban quản lý chỉ là cảnh báo, còn việc quyết định cắt giảm, tiết kiệm như thế nào lại hoàn toàn do cộng đồng cư dân đồng thuận đưa ra giải pháp. Ngay trong những việc nhỏ như thế, cư dân đã đóng vai trò chủ động và vì vậy, họ xử sự một cách vô cùng trách nhiệm.

Về vấn đề sở hữu chung, khi tập thể cư dân bầu ra ban quản trị cũng đồng nghĩa trao quyền lực cho nhóm cá nhân này. Ban quản trị sẽ thay mặt cộng đồng cư dân điều phối thực thi các tiêu chuẩn sống cho cộng đồng cư dân đó, chịu trách nhiệm lựa chọn công ty quản lý, quyết định các chính sách liên quan đến quản lý sở hữu chung, lựa chọn nhà thầu cho những dự án bảo trì, bảo dưỡng với giá trị nhiều tỷ đồng...

Trên đây đều là những hoạt động liên quan tới lợi ích vật chất, ảnh hưởng trực tiếp tới quyền lợi của mỗi cá nhân trong cộng đồng. Chính vì vậy, việc đặt ra một thể chế các tiêu chuẩn quy định, giám sát hoạt động của ban quản trị là cần thiết. Điều này sẽ đảm bảo sự minh bạch, khách quan, tránh tình huống ban quản trị sẽ lúng túng, diễn giải theo cảm tính cá nhân hoặc thậm chí, lạm quyền khi không có các chuẩn mực để đối chiếu. Các tiêu chuẩn, thể chế, chính sách sẽ đảm bảo sự minh bạch, từ đó tạo nên niềm tin trong cộng đồng.

Các quốc gia có đô thị phát triển như Singapore, Thái Lan, Hàn Quốc, Nhật Bản... đã giải quyết tốt các bài toán trên thông qua các giải pháp để giải quyết mối quan hệ giữa ban quản trị - cư dân và giữa các cư dân với nhau. Tại Việt Nam, cũng sẽ có những xung đột lợi ích giữa các thành viên ban quản trị, cư dân và ban quản trị nếu chúng ta không có các giải pháp kịp thời. Vì vậy, việc rút kinh nghiệm từ thực tế này sẽ khiến Việt Nam có thể tránh được xu hướng xung đột các nhóm lợi ích cư dân và các thành viên ban quản trị mà hậu quả nếu có chắc chắn sẽ phức tạp và gây nhiều tổn thất.



**Đã đến lúc phải đặt ra các tiêu chuẩn quy định, giám sát hoạt động của ban quản trị chung cư, nhằm đảm bảo sự minh bạch, từ đó tạo nên niềm tin trong cộng đồng**

Trong vài năm trở lại đây, tại Việt Nam đã có nhiều dự án chung cư chú ý tới vấn đề xây dựng môi trường sống văn hóa cộng đồng. Tại đây, sau khi cư dân đã về ở tương đối ổn định, chủ đầu tư sẽ tổ chức hội nghị cư dân để bầu ra ban quản trị, đại diện cho ý chí, nguyện vọng của toàn thể cư dân sống trong tòa nhà. Ban quản trị sẽ đứng ra thuê ban quản lý phục vụ việc quản lý, vận hành và bảo đảm vấn đề an ninh, vệ sinh, hệ thống tiện ích... Ban quản trị hoạt động với nhiệm kỳ 2 - 3 năm và được coi là cầu nối giữa các thành viên trong cộng đồng cư dân, giữa cư dân với ban quản lý để giải quyết các vấn đề tranh chấp nếu có.

Trên thực tế, tại những tòa nhà triển khai tốt cơ chế này như Sky City Tower, Cantavil Hoàn Cầu..., cộng đồng cư dân đều cảm thấy hài lòng với môi trường sống, cũng như môi trường văn hóa. Ban quản trị thường đứng ra làm đầu mối, phối hợp với ban quản lý để tổ chức các sự kiện và hoạt động xã hội, như hiến máu nhân đạo, từ thiện, huấn luyện

phòng cháy chữa cháy, hội chợ, đêm hội trăng rằm... và các việc hiếu - hỉ của cư dân. Những sự kiện đó thực sự là cơ hội để cộng đồng cư dân xích lại gần nhau, có cơ hội giao lưu, gặp gỡ và trở thành những người hàng xóm tình cảm và thân thiết.

Thiết nghĩ, những tiện ích cao cấp, cơ sở hạ tầng hiện đại, thiết kế căn hộ tối ưu... là lý do khiến người ta đặt bút ký vào hợp đồng mua bán căn hộ. Nhưng phải là những tình cảm thân thiết, bầu không khí văn minh, lành mạnh, sự ấm áp của một cộng đồng sống chung mới là yếu tố quyết định sự gắn bó của mỗi cư dân. Vì vậy, những yếu tố vô hình này lại đóng vai trò không nhỏ trong việc quyết định giá trị thực sự của một căn hộ chung cư thời hiện đại.

Một trong những giải pháp căn bản để giải quyết tranh chấp chung cư hiện nay là sự minh bạch và sự tôn trọng. Thực tế, cư dân là người chủ đích thực của mảnh đất, căn hộ chung cư và chỉ khi nào họ cảm thấy được tôn trọng, cảm nhận đây là mảnh đất đích thực của họ, và họ có vai trò trong việc lựa

chọn tiêu chuẩn sống, tức là có quyền lựa chọn chất lượng và tiêu chuẩn quản lý theo ý mình, thay vì bị áp đặt từ chủ đầu tư, thì những tranh chấp mới có thể giải quyết.

Có những tòa nhà mà mức phí chỉ 8.000-10.000 đồng/m<sup>2</sup>/tháng, nhưng cư dân vẫn phản đối, trong khi ở những tòa nhà có mức cao hơn từ 13.000-16.000 đồng/m<sup>2</sup>/tháng, thì cư dân vẫn hài lòng. Hai chi phí lớn nhất đối với quản lý chung cư là chi phí nhân sự, điện nước và giá các dịch vụ này thường xuyên tăng 2-3 năm/lần. Vì thế, mức phí đưa ra cũng chỉ là tạm thời và đằng sau mỗi mức phí là quyết định của cư dân về việc lựa chọn tiêu chuẩn sống cho riêng mình.

Vì những lý do đó, những người hoạt động trong lĩnh vực đầu tư, triển khai và quản lý bất động sản cần có cách thức phù hợp để người sống ở chung cư làm quen và tự thích ứng với môi trường sống. Đó xem ra là giải pháp khả thi hơn so với sự ép buộc cứng nhắc mà hiệu quả lại không cao.