

刚买一年的奔驰车行驶途中自燃 洛阳车主维权陷入僵局



如今距离奔驰车自燃已经两个月了,事情还没得到解决

►提起奔驰,很多消费者对其印象都是“豪华车”、“品质值得信赖”。然而,最近家住洛阳高新区的刘女士却遇到了一件闹心事。她刚买一年的奔驰轿车,在一次行驶过程中突然发生自燃,被烧得面目全非。如今距离奔驰车自燃已经两个月了,刘女士不仅车没了,还要还贷款,并且奔驰4S店一直也没给出令她满意的解决办法,事情就此陷入僵局。

□东方今报·猛犸新闻记者 张超飞/文 张欢欢/图



奔驰车已经被烧得面目全非

【投诉】刚买一年的奔驰车行驶途中突然自燃

2018年8月10日,家住洛阳高新区的刘女士贷款从洛阳汇阳之星汽车销售服务有限公司购买了一辆红色奔驰GLA200轿车,然而刚开一年就发生了自燃。

据刘女士回忆,2019年8月28日晚11时40分许,她驾驶自己的奔驰轿车,行驶至洛阳高新区创业路与洪都路交叉口附近时,突然闻到车内有一股烧糊的味道,紧接着就看到空调出风口及副驾驶座舱有烟冒出来。

“当时我离小区车库入口仅剩不到50米距离,所以

车速很慢。发现车内异常后,赶紧将车停在了路边,迅速打开车门下车检查。”刘女士说。下车后她看到副驾驶脚垫处烟比较大,就想把脚垫拿出看到底是什么情况,然而正当她将脚垫拽出时,大火突然喷了出来,还导致她的腿部、脚部被烧伤。

看到火势越来越大后,刘女士就心慌了。情急之下,她跑到路边向附近夜市摊的店主求救。随后几名好心店主、附近派出所民警都拿着灭火器过来扑救,并拨打了119报警电话。由于火

势太大,灭火器根本没办法将火扑灭。眼瞅着火势越来越大,即将把整辆车烧毁时,一辆从旁边路过的洒水车发现了,也加入了灭火队伍。随后消防赶到了现场,在大家合力帮忙下,燃烧的大火被扑灭了。

此时,刘女士的车已经被烧得只剩下后备厢。她怎么也没想到刚买一年的奔驰车会发生自燃,“幸亏当时车速慢,并且第一时间下了车,不然后果真是不堪设想。”刘女士说,现在回忆起当时的场景仍心有余悸。

【说法】起火原因系第三方加装导致

去年8月提的新车,刚开一年就发生自燃,让刘女士很疑惑。之前车子表现都挺正常,没有一点征兆,为什么会在行驶中突然自燃呢?她怀疑是车质量有问题。

据刘女士介绍,事故发生第二天,轿车被交警队事故清障车拖到了高新区事故大队停车场。与此同时,高新区消防大队也到现场,进行了取证和调查。

9月4日,刘女士的车被

拖到了销售方洛阳汇阳之星汽车销售服务有限公司奔驰4S店,进行了技术检查。在高新消防大队见证下,厂家技术人员对烧毁的车辆进行了拆除和检测,发现里面有加装360全景倒车影像和行车记录仪。

9月28日,北京梅赛德斯—奔驰销售服务有限公司出具了《关于梅赛德斯—奔驰GLA200火灾事故的技术结论》,称起火原因为加装第

三方摄像头导致,车头前部第三方摄像头线束在安装过程中暴力穿过防火墙过线孔,破坏了原车线束的绝缘层,引发电气线路短路,起火成灾。所以涉事车辆的生产者和销售者不应对本次火灾承担事故。9月29日洛阳高新区消防大队也出具了火灾事故认定书,称起火原因可排除静电起火、碰撞起火、人为放火,但不排除驾驶舱副驾内电气线路故障起火。

【质疑】

车主称将原因归结第三方是在推卸责任

然而厂方的技术鉴定结论,刘女士并不认同。“当时厂方就说是我加装了第三方行车记录仪,动了原车线路,导致轿车自燃。”刘女士说,虽然加装了360倒车影像和行车记录仪,但把自燃原因全归结到第三方是在推卸责任。

刘女士介绍,今年5月中旬她在4S店做保养时对方也检查出了有加装360,但当时并没有告知会有任何风险。“如果4S店告知加装会有风险,我肯定会进行拆除。”刘女士说。

对于这样的结果,第三方加装公司也不认可。

“当时在拆解鉴定现场,我们也演示了整个加装过程,都是在不影响原车线路情况下进行的,并没有对他们线路进行破坏。”360销售方赵改伟说,但他对此也很无奈,表示自己并没有技术鉴定能力去证明。

如今距离刘女士奔驰车自燃已经两个月了,对于后续事宜的处理,奔驰4S店并没有给她一个满意的解决方案。“我现在的车没了,并且每个月还要还购车贷款,事情已经过去两个月了,4S店一直没有给出明确的答复。”刘女士说。

【4S店】

如果对技术鉴定不满可走司法程序

针对刘女士反映的这一情况,东方今报·猛犸新闻联系采访了洛阳汇阳之星汽车销售服务有限公司客服经理牛婷。“我们也一直在跟刘女士做和解工作,如果刘女士对技术鉴定不满意,也可以进行举证走司法程序。”牛婷说。

对于此事,河南春屹律师事务所律师张少春分析认为,从法律层面来讲,根据汽车三包规

定,刘女士的汽车在三包期内,如果因产品质量出现自燃等事故,车主有权向经销商和生产厂家进行索赔。双方可以自行协商解决,也可以到法院起诉解决;至于火灾事故是否系车主加装倒车影像所致,应当由第三方权威机构鉴定,而非由经销商或厂家单方自我鉴定,起诉后可由法院另行委托鉴定。

■以案普法

新车刚买一个月自燃 法院判决赔车主35万

在汽车日益普及的今天,因汽车质量问题引起的纠纷并不鲜见,消费者怎么做才能维护好自身的合法权益呢?

2013年4月,家住珠海香洲的市民何先生从珠海某品牌4S店购买了一台汽车,总金额35万元。4月19日在该店进行保养,保养“修理项目”一栏注明:“检查中控台左侧发热、加隔热面处理。”何先生当时曾提出过换车,但4S店最终仅为其加装隔热面处理。

法院终审判决显示,做完保养不久的4月27日,何先生驾驶车辆至香洲区拱北北岭小学门口时自燃,汽车损毁严重。受损汽车随后被拖至4S店放置两年,直到2015年5月,车主何先生和4S店、一汽—大众公司相关人员对案涉车辆进行检测。4S

店出具了一份事故结论报告书称:未发现车辆质量问题,并推测打火机落入座椅滑道后,驾驶员调节座椅触发打火机引燃周围内饰起火,并在法庭上提供了一个打火机残骸。

法院一审审理认定,案涉车辆因火灾毁损严重,放置于4S店处已达两年,且各方当事人均不申请对火灾原因进行鉴定,故案涉车辆起火原因不能通过鉴定予以确定。法院认定案涉汽车自燃系产品质量缺陷导致,判决4S店和厂家赔偿消费者35万元购车损失。

对于4S店出具的由厂方自行检测所作的事故结论报告书,法院采纳了何先生的抗辩,未予认可。一审判决后,4S店不服提起上诉,但珠海市中级人民法院驳回,维持原判。