

电动车违规充电引发火灾

金山区廊下镇人民调解委员会调解一起赔偿纠纷

□法治报记者 翟梦丽
法治报通讯员 朱钧

将电动自行车推进楼道内充电引起火灾，造成周围停放的 6 辆电动自行车损坏，不少居民的一楼储藏室也不同程度受损。但孙女士坚持受损的车没坏还能用，只愿赔偿 6 户人家共 2000 元，受火灾波及的居民集体来到金山区廊下镇人民调解委员会寻求帮助，要求调解。

电动车充电引发火灾

今年 1 月 21 日下午 3 时左右，在某小区楼道内发生了一起电动自行车起火事故，由于处置及时并未造成人员伤亡。然而此次火灾熏黑了楼道，还对周围停放的 6 辆电动自行车造成了损坏，不少居民的储藏室也不同程度受损。此次事故财损额近 10000 元，共涉及 6 户居民。经消防部门勘验，孙女士的电动自行车充电不当是引起火灾的原因。大火扑灭后，孙女士表示愿意赔偿 6 户当事人共计 2000 元，但与当事人实际损失差距较大。由于各方无法就赔偿款项达成共识，于是受火灾波及的居民集体来到金山区廊下镇调委会寻求帮助。

调解员接到案件后，为确保安全稳定，第一时间走访受灾住户，排摸统计每户的实际损失情况，为调解工作的顺利开展做好充足准备。随后联系各方当事人至调委会进行调解。调解员先后听取了各方当事人的诉求及理由，6 户当事人提出全部物损金额约为 10000 元；孙女士对此不予认可，认为部分居民的电动车只是外壳被熏黑，不影响电动车的实际使用，孙女士认为居民们夸大了实际损失，她只愿意在 2000 元限度内赔偿损失。

受灾居民不满赔偿金额

在调解现场，受火灾波及的住户们听到孙女士对于赔偿方面的意见后，认为孙女士缺乏解决问题的诚意。眼看局势愈演愈烈，各方情绪即将失控，调解员立即终止了此次调解。

第二天，调解员再一次本着解决问题的目的打通了孙女士的电话，调解员向她深度分析，本次事



资料图片

故造成居民们财物损失，赔偿2000元肯定是不够的。随后调解员又从“理与情”角度进行分析引导。最后孙女士表示愿意再增加1500元。由于孙女士这边对赔偿金额有所松动，双方的情绪也已经有冷转热，调解员决定再次约各方当事人至调解室彻底解决这次纠纷。

两天后，各方当事人一早就来到了居委会调解室。为了避免双方当事人情绪失控导致矛盾升级，调解员采用了“背靠背调解法”，与双方当事人分别进行沟通。首先，调解员向所有受灾居民告知了孙女士提出的最新赔偿金额，然而居民们始终不认可孙女士给出的补偿价，并表明所有车辆的实际维修费用都已经超出了 12000 元，修理费用都是有据可循的。现在由于考虑到和孙女士是多年邻居才要求 10000 元的赔偿款，坚决表示不能再降低了。

耐心释法化解矛盾

调解员再次与孙女士进行了深入交谈并对其开展了“点对点普法”。由于火灾是孙女士的电动自行车充电过度导致，应当对火灾后果承担侵权责任。在赔偿金额方面，依据《民法典》第一千一百八十四条，“侵害他人财产的，财产损失按照损失发生时的市场价格或者其他合理方式计算。”孙女士仅凭借自己主观臆想，认为没有造成实质性的损害是不合适的。

在调解员法、理、情结合的引导下，孙女士对于赔偿款的金额有了松动。孙女士表示自己和老公只是普通的打工仔，女儿又在上大学，家中还有两个老人，家庭经济能力较差，实在无法拿出这么多钱，最多只能给予 7000 元的补偿。此后，调解员再次对每户受灾

居民分别进行了一对一走访，并动之以情、晓之以理地进行引导，其中绝大部分都同意了总价 7000 元的赔偿款，但损失较为严重的王先生始终不同意，于是调解员对当事人王先生进行劝解，讲明作为多年邻居，希望换位思考。若真的为了这点钱把多年的情谊付诸东流是得不偿失的。最终，王先生也认可了 7000 元的赔偿款。

经调解员多次走访各方当事人与多次沟通，孙女士与邻居们就损害赔偿事宜达成调解协议。时隔 5 个月后，调解员回访了各户受灾居民，他们表示孙女士已按时履行了调解协议书中的给付义务，此次火灾事故带来的不利影响已经消除，并对调解员的工作给予了充分肯定。

【案例点评】

这是一起由小区居民在楼道内电动自行车过充起火而引发的损害赔偿纠纷。在本案中，调解员迅速介入、快速掌握事件第一手资料、及时平息双方冲突，是成功调解的前提条件；其次，调解员依法依理明确事故责任，纠正了孙女士在赔偿方面的错误认识，是本次调解成功的关键所在；调解员耐心细致地开展各方当事人的思想工作，立足文明乡风与邻里情谊善于把握当事人的心理，“晓情动理”也是本次调解成功的保障。

另一方面，在本案中，孙女士凭借自己主观臆想，仅以“邻居家仅仅是车被熏黑”而认为火灾损害后果较轻，给予过低的赔偿价格是有违反法律规定的。邻居电动自行车遭火烧而产生的损害赔偿金额应以居民修理电动自行车实际发生的费用为准，且相关费用的产生有相应的票据作为证据材料，应以此作为确定赔偿金额的基础。

汽车音响故障，车主一怒要求退货

闵行区消费争议人民调解委员会耐心化解汽车消费纠纷

□法治报记者 金勇
法治报通讯员 张峰华

王某在某汽车销售公司购买新车后，要求该公司对汽车进行装潢。但在交付车辆时发现音响无法正常工作，王某向某汽车销售公司提出换车，遭到了拒绝。经过沟通，王某同意前往指定 4S 店进行维修，然而维修后仅 1 个月，王某再次发现车辆音响出现故障。因新车多次出现问题，王某要求某汽车销售公司退还装潢费和服务费 10000 元。双方多次沟通协商，但始终未能达成共识，王某遂至法院提起诉讼。

该案通过诉调对接平台进入非诉争议调解中心，后经派发至闵行区消费争议人民调解委员会，指派调解员介入调解。

汽车音响出现故障 商家拒绝承担责任

在征求了双方调解意愿后，调解员当即开始对纠纷情况进行调查核实。经了解，王某之前已经通过市场监督管理局进行过相关调解，起初对方同意退款 4000 元，但最终未能达成协议，于是王某向闵行区人民法院提起了诉讼。

调解员查阅了相关合同凭证，并联系某汽车销售公司，了解具体情况，并告知王某的具体诉求。公司负责人听后，随即表示装潢费和服务费是合同约定好，并经双方签字认可的，不能随意更改，所以不同意退回以上费用。同时，公司也表示，现在卖车已经基本没有利润，也就是通过服务费、装潢费等才能盈利，双方既然已经在购车前沟通好并签订了相关合同，因此公司主张按照合同要求行事。谈及王某指出的汽车音响故障，某汽车销售公司更觉得与己无关，因其作为二级经销商，本来就是从 4S 店进货，一般只负责销售，后续车辆三包维修等一系列责任，一般均由

4S 店负责。但考虑到客户满意度，某汽车销售公司也积极与 4S 店沟通，协助王某更换声卡等模块。因此负责人认为公司没有任何过错，不应该进行退款。

对接不顺要求退款 耐心解释化解纠纷

当调解员联系到王某时，王某表示维修过程繁琐，和某汽车销售公司及 4S 店对接不顺畅，销售公司不同意退款，其只好起诉。首先，调解员向王某详细解释了退换货的相关规定。《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》第二十条规定：“在家用汽车产品三包有效期内，符合本规定更换、退货条件的，消费者凭三包凭证、购车发票等由销售者更换、退货。家用汽车产品自销售者开具购车发票之日起 60 日内或者行驶里程 3000 公里之内（以先到者为准），家用汽车产品出现转向系统失效、制动系统失效、车身开裂或燃油泄漏，消费者选择更换家用汽车产品或退货的，销售者应当负责免费更换或退货。”第三款规定：“在家用汽车

产品三包有效期内，发生下列情况之一，消费者选择更换或退货的，销售者应当负责更换或退货：（一）因严重安全性能故障累计进行了 2 次修理，严重安全性能故障仍未排除或者又出现新的严重安全性能故障的；（二）发动机、变速器累计更换 2 次后，或者发动机、变速器的同一主要零件因其质量问题，累计更换 2 次后，仍不能正常使用的，发动机、变速器与其主要零件更换次数不重复计算；（三）转向系统、制动系统、悬架系统、前/后桥、车身的同一主要零件因其质量问题，累计更换 2 次后，仍不能正常使用的”。而王某车辆故障非上述问题，只是音响故障，虽然影响开车的体验，但未影响车辆安全性，不符合退换货标准，建议王某降低诉求。经过调解员细致的解释，王某同意不再要求换车。

同时，调解员建议某汽车销售公司本着顾客至上的原则，考虑到王某购买新车就遭遇维修的困境，进行适当让步，并换位思考对王某进行一定的补偿。公司负责人表示同意。

经过调解员公正专业的分析和

耐心细致的劝说，王某与某汽车销售公司最终就纠纷解决达成一致意见。至此，此纠纷得以顺利化解。

【案例点评】

家用小轿车已经越来越普及，但车辆在使用过程中，不免会出现各种问题，汽车本身价值较高，有其专用的三包规定，需要根据汽车三包进行维修，不像其他日用品可直接以旧换新，也不像网购可 7 天无理由退换。车辆的退换有严格的规定流程，所以车辆出现问题，想直接换新车往往很难达成。因此，消费者在验车时应更加细心，多加注意。在后续的维修保养中，也需要双方心平气和进行沟通，只有沟通顺畅才能更好更快地解决问题。

本案中，调解员在查明事实、分清是非的基础上，组织双方当事人进行面对面的劝说疏导。在为当事人考虑的基础上，明之以法、晓之以理，并切实为当事人着想，才能真正做到案结、事了、人和，既应维护当事人合法权益，更应进行相关法律法规的普及，最终使得案件得到了圆满的化解。