



承办

临沂市消费者协会 临沂市中小企业维权协会  
鲁南商报 临沂消费维权网  
12345市民服务热线

主办

临沂市经信委 临沂市工商局  
临沂市司法局 临沂市质量技术监督局  
临沂日报报业集团 临沂市中小企业局  
临沂大学法学院

鲁南商报

调查

A09-A12  
2015.5.16 星期六 周刊

维权

权威  
服务  
贴近

# 轿车被烧得面目全非

## 事发近一年赔偿没着落

市民张女士5月14日向记者反应,由于邻居家的柴火堆莫名燃烧,导致其停在附近的轿车被烧,最终报废。“我认为是物业管理不当造成的,但是物业拒绝对我进行赔偿。”张女士说,事发已经将近一年,但无论是邻居还是物业都没有要赔偿损失的意思。

本报记者 李墨



张女士的汽车被烧得不成样子,右侧王先生的三轮车也被烧得看不出轮廓了。

### ▶ 事发突然,车停柴火堆旁被烧毁

张女士家住兰山区砚池街与通达路交会处向东100米的竹林桥小区南区。据张女士描述,其邻居是一对老两口,一直用炉子生火做饭,所以在离房屋不远的地方堆放了不少苞米叶一类的柴火,柴火堆就在张女士家的13号楼下车库附近。

2014年8月19日那天,张女士的比亚迪轿车就停在离这堆柴火不远的地方。“凌晨一点多,不知道什么原因那堆柴火突然起火了。”张女士说,起火后没多久,有邻居发现了火情,并拨打了119,当时火焰还没有波及到她的轿车。“邻居起初并没有大声呼喊着火了,我们开始也没发现。”张

女士说,当她和老公发现着火并跑到楼下的时候,车的前轮胎已经被烧爆了。

“我老公当时想把车推开,但因为车轮爆炸了,所以根本推不动。”张女士描述说,大火已经燃了起来,物业却依然没有人发现,当救火车来的时候小区的保安还在睡觉。“是报火警的业主叫开了保安室的门,让保安把小区大门打开的。”

张女士回忆说,由于小区里摆了不少东西,也停了多辆汽车,消防通道被堵,救火车根本无法进入。“就这样消防队员光是扯管子就用了好几分钟。”张女士说,她和老公都非常焦急,却也无可施,只好眼睁睁地看着大火把轿车吞没了。

“后来看监控我们发现,从能看到火星到大火被扑灭,总共持续了20多分钟。”张女士说,她认为物业对小区的管理存在失职,如果物业能及时要求业主清理柴火,或者及时发现火情,又或者及时清理消防通道,那么她家都不会有这么大的损失。

张女士表示,她家的轿车是2010年10月购买的,事发时只开了不到4年。因轿车只买了交强险,所以无法得到保险公司的赔偿。

针对此事,张女士一家已与管理小区的华丰物业进行过多次协商,但物业都没有表示要对她的损失进行赔偿。

### ▶ 物业:责任未界定没法赔偿

5月15日上午10时,记者来到竹林桥小区南区。张女士家被烧的轿车还在,右侧还有一辆被烧得只剩下骨架的三轮车。

这时从楼上下来的王先生表示这辆三轮车是他买的,也是在去年8月19日的大火中一并焚毁的。“这辆车我买的时候花了3700元,装防雨棚又花了1000多元。”王先生指着西侧不远处说,“着火之后,卖苞米的邻居就去那边烧炉子了。”

记者向王先生和张女士的邻居卖苞米的李大爷一家询问当时事发的具体情况。李大爷和老伴表示之前没有在那个地方堆放过柴火,那个地方堆放的可燃物是其他业主丢弃的垃圾。“床什么的都有,是物业不清理才堆了那么多。”李大

爷的老伴说,着火的时间是在晚上,他们不知道怎么回事。

随后记者来到了小区物业,物业的潘经理介绍说,小区为华丰集团2001年开发的还建社区,为了照顾小区居民,物业不收取物业管理费,只收取每个月每平方米0.14元的卫生费。“还有蓝牙卡的一点钱,没有其他费用。”潘经理说,事发时最先燃烧的的确是卖苞米的李大爷家堆放的柴火。

“他家是小区管理的老大难,物业曾经将他们的柴火清理过多次。”潘经理说,但是柴火堆一直都在。

“这件事物业一直在积极协调。”潘经理介绍说,从当时的监控录像看,是有人蓄意纵火,纵火人是个20多岁的年轻男子,身高1.75米左右,去年8月19日那

晚,共放了两堆火,除了点燃轿车的那堆,另一堆火点燃了沿街门头门口的纸箱子,只烧毁了一些线路。

“大火烧起来之后,我们物业反应还是比较快的,曾经帮着张女士推车。”潘经理说,由于当时的前轮已经爆炸所以车辆无法挪动,“主要大火起得太突然,三四秒的时间就烧得很大了。”潘经理表示,目前此案件已经在临沂市刑警第三大队立案了,只是案件还未侦破没有找到嫌疑人。

“如果案件侦破了,张女士的损失肯定该由嫌疑人赔偿,再加上堆放可燃物的卖苞米业主也有一定责任。”潘经理说,他已经提醒过张女士可以通过起诉的方式申请赔偿,由法院来判定各方责任。

律师:  
张女士  
可选择起诉

山东品众元律师事务所王自豪律师表示,在不排除人为纵火情况下张女士仍可选择起诉。

首先,传统意义上的“先刑后民事”,是指权利人只能向需要承担刑事责任的行为人主张权利的情形。如果张女士确有相关证据证明物业公司存在过错或违约情形,即使不能排除人为纵火的可能性,张女士仍可以基于物业服务合同关系向物业公司主张权利。

其次,物业公司是否对张女士的财产损失承担赔偿责任,需要依据物业服务合同的内容确定。没有书面约定的情况下,可以结合物业公司收取服务费用的项目、数额及所提供的服务的情况综合确定。

再次,物业公司所应承担的责任需要具体分析。如果物业公司仅提供保洁服务,张女士有证据证明物业公司该项服务不到位,并导致张女士的财产损失,物业公司因存在过错,应当承担相应的责任。如果物业公司提供包括安保在内的相关服务,物业公司因违约应向张女士承担赔偿责任。物业公司赔偿责任大小应当根据张女士的损失数额和物业公司的过错程度或违约情况,结合物业服务收费的数额来确定。

再次,物业公司承担责任后,有权向包括相关业主或纵火行为人进行追偿。因物业公司提供的是服务,而非管理行为,如果确系相关业主的行为,增加了事件发生的风险,物业公司可以向其追偿部分损失。纵火行为人归案后,物业公司也可以向其追偿。

编辑:张宗冰 组版:盖洪岷



### 兰陵县供电公司保蒜薹供销期可靠供电

本报5月15日讯 (记者 左肖通讯员 刘明才 庄光锋)进入农历四月中旬以后,大蒜之乡兰陵县进入到蒜薹供销黄金时期。为切实做好这一时期安全保电工作,兰陵县供电公司结合当地生产特点,提前采取多项有效措施,确保“蒜薹供销时期”安全供电。

该公司组织服务小分队,了解村民用电情况,及时制定保电方案,杜绝因电力供应不足影响生产。组织人员对蒜区配变设备进行体检,发现安全隐患逐一登记备案,简化用电报装手续,尽量缩短办理时间,切实为蒜薹供销用电做好服务工作。值班抢修人员保持24小时待命,及时处理用电故障,满足蒜薹供销期间的生产用电需求。

目前,该公司组织的6支“蒜薹供销时期”保电服务小分队正随时待命,确保广大蒜农用电安全,可靠、优质。

### 兰陵县供电公司 “安全用电”下基层

本报5月15日讯(记者 左肖通讯员 刘明才 庄光锋)近日,兰陵县供电公司联系本县实际情况,走进西部农村开展了电力法律法规、安全用电、节约用电宣传活动。

据悉,本次活动旨在走进基层,推进为民服务工作,以实际行动服务广大用电客户。在宣传活动现场,该公司工作人员通过派送节能光管、节能小夜灯等礼品,引导群众安全用电、节约用电、科学用电,并宣传电力法律法规等。

活动现场气氛非常热烈,群众踊跃参与调查。活动中,该公司共发放260份调查问卷,回收198份,调查结果显示,群众对供电企业的工作表示肯定和支持,对供电服务表示满意。

### 兰陵县供电公司 持续提升服务品质

本报5月15日讯(记者 左肖通讯员 刘明才 庄光锋 梁子)兰陵县供电公司深入依托“彩虹蓝天”行动,充实电力顾问、客户经理力量,推行直接、就近服务等一对一举措,开展供电“五进”活动,力争话务量同比降低30%以上。实施投诉举报“四不放过”,坚持投诉短信即时通报和日通报,周说清、月约谈,对服务质量管控有力,投诉居高不下的供电所分别进行适当奖励和督办约谈,对年投诉量指标后2名供电所取消评先树优。同时打造“六位一体”智能化客户交流平台,在全县行风评议中名列前茅。