

大众迈腾质保期内中控起火,谁的责任?

消防给出的“线路故障”被厂家否决;记者多次联系一汽大众未得到回复

315曝光台·直通维权

本报记者 耿耘

“汽车中控处起火,消防部门出具的火灾事故认定书明确认定‘起火原因为该车中控处电气线路故障自燃’,但面对这个认定,一汽大众方面予以否定,单方面给出结论排除车辆质量问题。”车主王女士表示,自2025年9月13日车辆发生事故至今,她既未收到4S店的技术说明,也未得到任何实质性的解决方案。

车主:行驶中突自燃,消防出具认定书

“行驶中先是闻到焦糊味,紧接着就看到中控处冒烟,几秒钟后中控后方就燃起明火,我们吓得赶紧靠边停车。”王女士介绍,起火车辆为2022年11月购买的一汽大众迈腾,车辆保险、定期保养均在4S店内完成。2025年9月13日,她带家人驾车从徐州前往许昌,当日16时许,车辆行驶至许昌市魏都区仓库路临近胖东来超市路口时突发起火,情急之下,她立即拨打了110、119及保险公司电话。

“我们停车的位置离消防救援站特别近,消防员很快赶到现场灭火,周围热心市民也主动拿出灭火器帮忙。”王女士说,市民的热心相助让她十分感动。事故发生次日,一汽大众徐州博洋汽车销售服务有限公司将事故车辆拖回徐州。

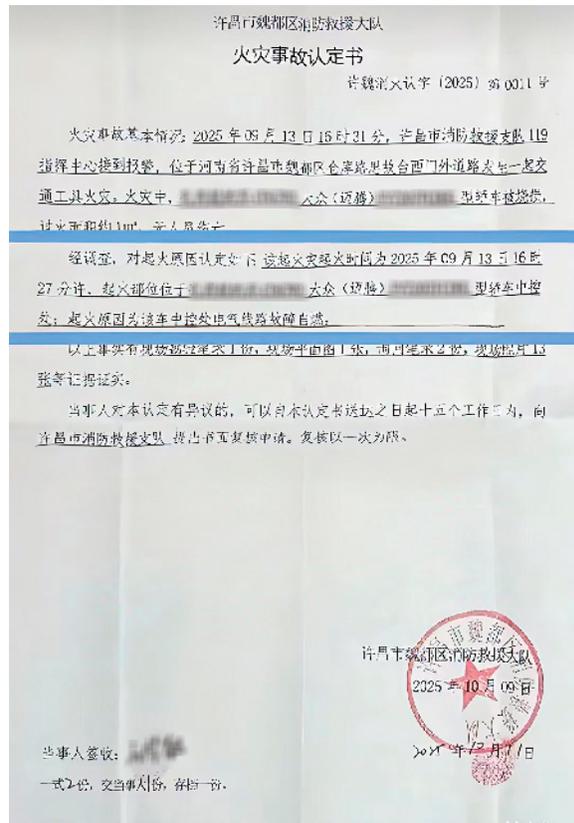
记者在该公司内看到了王女士的事故车,车辆起火部位在挡风玻璃下方的中控平台处,该区域已被烧得面目全非。“从事故发生到现在,车子一直停在4S店里,没人主动跟进处理。”王女士无奈地说。

采访中,王女士向记者出示了由许昌市魏都区消防救援大队出具的《火灾事故认定书》(许魏消火认字(2025)第0011号)。认定书明确记录了火灾事故基本情况,经调查认定:该起火灾起火时间为2025年9月13日16时27分许,起火部位位于大众迈腾轿车中控处;起火原因为该车中控处电气线路故障自燃。认定书同时注明,以上事实有现场勘验笔录1份、现场平面图1张、询问笔录2份、现场照片13张等证据证实,落款处加盖许昌市魏都区消防救援大队公章,落款时间为2025年10月9日。

“既然消防救援大队出具了正式认定书,明确是车辆中控处电气线路故障导致自燃,我们就认为这属于车辆本身质量问题,因此取消了保险理赔程序。”王女士表示,基于此,事故责任应当由4S店徐州博洋汽车销售服务有限公司承担。



车辆中控平台被烧得面目全非。



许昌市魏都区消防救援大队出具的火灾事故认定书。

4S店:厂家否认质量问题,责任认定存分歧

然而,这份认定书遭到了徐州博洋汽车销售服务有限公司的否定,其工作人员称,该态度源于一汽大众厂家给出的答复。采访中,徐州博洋汽车销售服务有限公司服务总监谢先生表示,事故发生后,车主首先联系了保险公司,并未提及车辆存在质量问题。针对谢先生的说法,王女士回应:“作为消费者,事故发生后肯定会第一时间联系110、119和保险公司。”

对此,谢先生进一步解释,之所以将王女士的车辆从事发地拖回徐州,是因为车主报了保险,属于保险理赔相关的拖车服务,并非因车辆质量问题进行的拖车。直至2025年10月收到消防部门的认定书后,4S店立即将该报告反馈至一汽大众厂家,而厂家给出的最终结论为:排除车辆质量问题,起火系外部因素导致车辆烧蚀。“目前双方因事故责任认定存在分歧,我们建议车主通过法律途径解决。”谢先生说。

记者在一份署名为“一汽大众销售有限责任公司”的书面材料中看到,除记录车辆基本信息、用户描

述、案例分析外,还包含以下综合分析内容:1. 根据车辆烧蚀痕迹,若空调面板内部起火,依据火焰向上燃烧的原理,在过火面积较小的情况下,无法向下烧穿壳体,故判断起火点位于空调下方储物区域;2. 经检查,中控屏幕、空调面板及相关线束未发现过热及异常短路熔痕,因此可排除电气故障导致起火的可能。最终材料结论为:排除车辆质量问题,外部因素导致车辆烧蚀。当记者追问“所谓外部因素具体指什么”时,谢先生表示,他并不清楚具体细节,该结论由一汽大众总部给出。

事后,记者分别于1月7日、1月9日拨打一汽大众官方热线电话反映此事,但截至发稿,仍未收到厂家的正面回复。

目前,这辆仍在质保期内的汽车起火后,责任究竟该由谁承担,仍是未解之谜。本报将持续关注事件进展。



扫码看视频

寒冬取暖 安全常在

电暖、炭火、燃气,一个都别大意

- 用电取暖**
 - 电暖器1米内不挡道
 - 远离床单与棉袄
 - 电热毯上床前30分钟开
 - 入睡时关掉
 - 插线板“专插专用”
 - 不超载、不串接
- 炭/气取暖**
 - 炭火盆放窗边,门留缝
 - 空气对流才安心
 - 燃气热水器装强排
 - 洗澡时间不过长
 - 一氧化碳报警器装房间
 - 小小红灯保平安
- 用火习惯**
 - 厨房用火不离人
 - 爆炒煲汤都盯紧
 - 烟头火柴不乱扔
 - 垃圾桶前先熄灭
 - 睡前厨房检查清
 - 全家踏实到天明

徐州报业传媒集团 宣 广告