

女子高温下被困共享汽车半小时 砸窗被救后, 赔不赔玻璃钱引热议

律师: 平台服务存在一定疏漏, 应承担相应责任

近日, 市民陈小姐使用Gofun共享汽车时不小心在车内进行了结算, 被锁在车内。在将近40℃高温的密闭车厢内, 她足足待了半个多小时, 连续拨打客服电话, 也都处于无法接通的状态。最后民警等人无奈之下砸开玻璃窗救人。但平台要求陈小姐支付“主驾驶位这一侧玻璃破碎”所产生的额外费用。昨天, 该共享汽车平台做出回应: 目前撤销了赔偿要求。

事件 被锁车内砸玻璃脱险

8月13日中午1点多, 气温很高。陈小姐来到位于海曙中山广场的共享汽车Gofun租赁点, 租了一辆车, 上车后, 陈小姐觉得这台车的空调不太好使决定换车。

但当陈小姐在车内通过手机APP点击“立即结算”时, 尴尬的一幕出现了: 只听咔嚓一声, 车锁住了。陈小姐回忆, 当时无论她怎样拍打车门, 都无济于事!

这么热的天, 密闭的车厢内变得越来越闷热, 车门又打不开, 汗如雨下的陈小姐赶忙拨打平台客服热线。据陈小姐说, 当时平台客服始终无法接通。陈小姐选择了报警。很快, 民警叫来了修车师傅。修车师傅指导陈小姐拍打车窗以及按键操作, 但仍打不开车门。眼看着陈小姐越来越虚弱, 路人只好砸窗救人。整件事持续了大约半小时, 当时现场目击者称, 被解救出来时, 陈小姐已四肢无力, 是修车师傅把她从车里抱出来的。

当事人 收到赔偿车玻璃短信

事后, 陈小姐把这件事向Gofun的客服进行了反应, 但一直没有得到一个合理的解释。不仅如此, 她还收到了平台发的一条短信: “因出现租用车辆时, 把主驾驶一侧的车窗玻璃砸了, 产生了额外费用……需要进行处理!” 陈小姐说: “我被锁在车里已经十分遭罪了, 怎么还让我赔玻璃钱?”

记者联系到Gofun相关负责人, 对方表示, 根据平台的相关协议, 因为会员自身原因, 比如驾驶习惯、误操作、保管不当等对车辆造成损坏的, 会员应该承担由此带来的一切损失。让陈小姐支付主驾驶玻璃砸了所产生的额外费用则是遵循会员协议进行的。

平台 车门可通过车内按键打开

那么陈小姐被困车内, 最终选择砸开玻璃是由于自身原因或误操作等情况造成的吗? Gofun相关负责人解释, 陈小姐当时所使用的是奇瑞小蚂蚁EQ1车型, 这款车其实和私家车没有什么不同, 车窗上设有解锁按钮, 即使在车内落锁, 司乘人员还是可以通过按键打开车门的。

为了证实这位负责人的说法, 记者找到了Gofun平台宁波本地的工作人员, 在现场演示中, 记者和工作人员进入车内, 和陈小姐一样选择落锁, 然后车被锁住, 工作人员随后按了下车门边的解锁键, 车门很快就打开了。此外, 工作人员说, 还有一种方法就是拉起车窗玻璃边的一个长柄, 同样可以开门! 这和私家车门的物理解锁方法几乎一致。

律师 平台服务存在一定疏漏

对此, 陈小姐表示, 这款车她并不熟悉, 事发时她确实比较慌, 也没有仔细观察车内的这些按钮, 只是随意的按了一番, 发现车门没开, 她更慌了……

昨天, 浙江素豪律师事务所副主任胡力明律师表示, 按现在掌握的情况, 首先应证实当时车内按键是否存在问题, 如果存在, 那么平台应承担相应责任。如果车内相关开车门的按键是完好的, 也不影响使用, 则当事人对砸车窗则要承担相应责任。

这件事中还有一个关键点在于当事人曾向平台求助, 但没有得到及时的帮助。因此平台的服务存在一定的疏漏, 在这点上平台应承担相应责任。

进展 平台表示已撤销赔偿要求

有业内人士认为, 共享汽车作为一项新鲜事物, 用户对车辆的熟悉程度参差不齐, 因此除了正常的行车, 应该将发生紧急情况的一些提醒和注意事项事先告知用户, 这样可以避免类似事件发生。如果当时客服能够更专业地应对类似的问题, 或许就能避免不必要的麻烦。因此, 这件事对共享汽车平台的客服专业能力提出了更高的要求。

但也有一种声音认为, 站在更多的用户角度看问题, 打开车门是开车最基本的操作, 如果单以没有提醒告知为由, 就可以轻易规避不当使用带来的责任, 那么今后恐怕会引起更大的麻烦。

昨天, 记者从Gofun相关负责人处得到了事件的最新进展, 平台已撤销了赔偿的要求, 并对陈小姐表示歉意。

记者 范洪



NINGBO NO.2
DEPARTMENT STORE
宁波二百

2017.8.25 (周五) - 9.3 (周日)

最美时光 幸福遇见

2017
秋季

床上用品 团购会

报名电话: 87269951、87262828

百余款式
尊享
“团购价”

参加品牌: 5折 + 8折 再享贵宾优惠

金秋购物温馨三重礼: 团购礼 满赠礼 分享礼

团购预报名 (8.23-8.25): 再赠满1000元抵用50元现金券

(享受团购优惠基础上, 叠加使用, 上不封顶)

博洋家纺
BEYOND
HOME TEXTILE

VEKEN
维科家纺



LUOLAI
罗莱家纺



南方寝饰

Violet
紫罗兰



ERAL·艾莱依

恒源祥
家纺

FIRS
杉杉家纺

博洋宝贝
BEYOND Kids

YESHON
雁星羽绒家纺

MENGLAN·梦兰

雅芳婷
A-FONTANE

蓝敦
LAMO

LUOLAI
罗莱儿童
KIDS



微信扫码报名