

车主哭诉维权 奔驰4S店涉质量问题被查

女车主自称新车发动机漏油 监管部门责成尽快退车退款

近日,西安女车主坐奔驰车顶维权一事引发网友热议。视频显示,在汽车4S店中,一名女子坐在一辆红色奔驰车引擎盖上,哭诉新买的车还没开出4S店就遭遇发动机漏油,“66万买的,一公里没开,让我换发动机。”

4月13日,涉事西安利之星4S店回应称,仍在和客户进行协商处理。

昨天,西安市互联网信息办公室在官方微博发布消息称,涉事4S店涉嫌质量问题已被立案调查,市场监管部门责成尽快退车退款。

新车有问题车主多次沟通无效

视频中女子王倩(化名)的家人小磊说,事件起因系视频中女车主即将生日,为了庆祝,他们于3月22日前往西安利之星奔驰4S店付款提车,付完款后,工作人员告知他暂时不能提车,要做新车检测(PDI)。

3月27日他和王倩去提车,随后开车出去办过户手续,刚开没多久,仪表盘上提示“下一次加油时,加注1L发动机油”,销售员告知他,“这是正常的,不是大事。”建议他第二天早上把车开到店里去解决。

3月28日上午,销售人员称,车要做系统升级,下午又说发现车辆发动机漏油,是否可以拆开看看。小磊和王倩没有同意,要求退款或换车,销售人员称,需等待3天。

4月1日,销售人员告诉小磊,退款比

较麻烦,是否可以换车,再给一定补偿。小磊和王倩同意了。

4月4日,销售人员又变了说法,希望给车辆换一个发动机,再给一定补偿。小磊和王倩未同意。

4月8日,小磊和王倩再次打电话,销售人员称根据国家三包,只能换发动机。小磊和王倩表示不能接受,“这样新车就变旧车了,我们损失很大。”

4月9日,小磊和王倩来到4S店内,王倩坐到了奔驰车上与店员争执。“那个视频不是我们拍的,不知道谁拍了传上网的。”

小磊说,现在这件事给王倩及其家人造成了很大影响。目前王倩家人已飞赴西安,在安抚王倩的同时等待事情处理结果。



近日,一女子在西安一家4S店内坐在奔驰车上哭诉维权。



涉事的西安利之星奔驰4S店

西安监管部门责成4S店尽快退车退款

4月13日,西安利之星4S店回应称,仍在和客户进行协商处理。

西安市场监管局高新分局副局长刘林告诉新京报记者,目前已成立多部门联合调查组,并组织双方进行协商。

天眼查数据显示,西安利之星主要经营范围为:从梅赛德斯-奔驰(中国)汽车销售有限公司进口奔驰汽车品牌。

新京报记者从奔驰方面获悉,该车主购买的奔驰为进口奔驰CLS四门轿跑车。截至发稿,在西安利之星汽车有限公司的官网上,奔驰CLS四门轿跑车依然为

“销售车型”。通过国家市场监督管理总局官网查询召回信息,2018年4月至今,暂无进口奔驰CLS轿车的缺陷召回公布。

该事件发生后,梅赛德斯-奔驰在官方微博发布消息称,对客户经历深表歉意。目前已派专门工作小组前往西安,将尽快与客户预约时间以直接沟通,力求在合理的基础上达成多方满意的解决方案。

昨天,西安市互联网信息办公室在官方微博发布消息称,涉事4S店涉嫌质量问题已被立案调查,市场监管部门责成尽快退车退款。

■ 追访

车主称被要求支付15200元服务费

小磊说,自3月28日开始,销售人员每天给他们一个不同的解决方案,“都在骗我们,而且我从来见不到关键的人。”他说,去的次数多了,积累的时间太长,他和王倩都比较激动,4月9日再去店内协商时,“连销售人员都不接待我们了,也不接电话,她情绪一下就不好了。”

4月11日,涉事奔驰店曾回应媒体称,双方已达成和解,当事人对结果比较满意。小磊则表示,双方并未和解“发生这么多天,奔驰这个品牌厂商和4S店两个主体,没有任何一方给我们明确的说法,道歉都没有,根本就不关心这个事情。”

事件在网上持续发酵后,4月13日,王倩和4S店相关负责人见面,新京报记者从王倩家属处获得协商录音。

录音显示,王倩称,购车过程中存在欺骗行为,车款共60余万,她可以全额付款,在3月22日付款当天,销售人员一直以利息低劝导她使用奔驰金融服务,

随后她同意使用贷款服务。

王倩回忆,她在财务室付完首付、购买保险后被带到一名男子面前,被要求“做奔驰金融确认”。询问很多问题后,这名男子要求王倩支付一笔共15200元的费用,并扫描二维码付款给个人,王倩要求到财务室支付,上述男子又叫来了销售人员协商,“销售人员让我不要为难他,扫二维码就扫二维码吧。”

王倩称,她一直不知交这笔费用的原因,也没有拿到发票,直到网友提醒,才知道这笔费用是奔驰金融服务费。“请问收费的依据是什么?在我不知情的情况下骗取这笔费用,还把钱支付给个人,说明你们奔驰公司避重就轻,胡乱收费,拒不承认,不知道协商的意义是什么?”

沟通现场,西安调查组相关负责人则称,会对此进行调查,“包括金融服务费的问题,会在调查结束后给答复。”

涉事车辆已封存 车主方提八项诉求

小磊说,涉事车辆已于4月12日被调查组封存待检测。4月13日,他们前往当地工商局进行取证。“车肯定是有问题的,但问题发生在什么时候有待检查。”他称,事发车辆在2018年7月已经到4S店,“这个车是新款,卖得挺好的,怎么大半年时间没销售出去,是不是早就有问题了,没销售出去,然后销售给了我。”

小磊还表示,从3月22日付钱至3月27日取车,中间有5天时间,发生了什么事情需要调查清楚。

4月13日下午,小磊已与调查组见面,并提出8项诉求:调查该车辆历史,

要求知晓该车到店至销售期间的基本情况;车辆PDI检查是否真实,检查人员有无资质,3月22日至3月27日期间做了哪些检查,是否检测到问题;无相关利益关系的第三方对车辆进行检测,如果是三包问题,愿意接受;调查4S店在销售过程中是否侵犯其知情权,是否有强制消费,金融服务费是否合理,有多少被动消费;规范汽车行业车辆PDI检查以及从业人员素质;奔驰官方给出正式道歉和情况说明;对个人精神方面的损害给予补偿;对汽车行业销售方面乱象进行整治,维护消费者合法权益。

■ 观点

业内人士:进口程序严苛难出问题 或运输途中出意外

针对车主人所说,在第一次加油时收到“下一次加油时加注1L发动机油”的提示,记者咨询了北京一家4S店专业维修奔驰车的张师傅。他说,提示表明,缺的是发动机油,提完新车后加的油为汽油,但机油不足,是汽车发动机的报警提醒。

张师傅表示,如果该奔驰是进口车,很有可能是出厂时仅加了够润滑的机油,等车运到国内后初装油被换掉了,或是剩下的机油没有放掉,就直接让顾客开走了。“到了中国后,各地的4S店都需要做售前检测,有100多项,针对汽车的油液、刹车、电气、发动机等项目,如果做了检测,发动机的问题肯定能被检查出来。”

张师傅所说的售前检测为“PDI检测”,全称为Pre Delivery Inspection,是国际通行的汽车整车售前的检测。但PDI检测,是汽

车出厂后的最后一关。张师傅介绍,汽车从生产线产出后,有一道下线检测程序,完成检测的车辆分发到各经销商手中。经销商收到车后,会再进行一次售前检测,无问题后将汽车放在4S店售卖。在汽车找到买家后,针对客户,最后一道便是PDI检测。

张师傅认为,此次西安女车主购买的新车发动机出现了问题,很有可能是车辆在运输途中出现了磕碰。“车辆在长途运输中一些车会有运损,如果有运损,4S店会上报厂家,针对运损压低车辆进价,比如原价100万,报损后可变为80万。”

张师傅告诉新京报记者,有运损的车会进行拍卖,销售时有折扣并会明确告知消费者。但有的4S店会把运损报给厂家后,自行将车修好,再欺瞒消费者,把有运损的车以原价卖出,“这样就可以多赚20万的差价。”

律师:若该车主所言属实,可要求退款或换新车

北京市京律师事务所张新年律师认为,若女车主所言属实,在提车时就发现了发动机漏油的问题,那么依据《合同法》、《产品质量法》及《最高人民法院关于审理买卖合同纠纷案件适用法律问题的解释》第二十三条的规定,女车主是可以主张全额退款或更换同款新车的,当然女车主也可以选择进行修理,但无论如何选择权都在女车主手上,作为销售方的4S店是没有选择权的,只能消极承受女车主做出的决定。

针对能否适用三包规定的问题,张新年律师认为,依据《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》(俗称:汽车三包规定),三包的有效期限自开具发票之日起计算,也就是说本案中女车主主张权利时已在三包期限内,应当按照三包规定解决。但若要按照《汽车三包规定》解决,则本案情况并不符合规定中要求的退款、换新车情况,而只能选择修理或更换发动机。这种情况致使《汽车三包规定》与作为上位法的《合同法》、《产品质量法》及《买卖合同解释》相冲突,因此,在这种情况下应当按照上位法进行解决,即女车主是具有主张全额退款的权利的。

若销售方在销售车辆时就已经知晓发动机问题仍进行销售,则涉嫌欺诈,女车主可以依据《消费者权益保护法》的规定主张三倍赔偿。

京衡律师集团上海事务所副主任邓学平称,女车主走红背后,其实也反映出消费者维权难的现状,“像视频中那样,4S店是强势的一方,欠款已经拿到手了,车也给对方了,消费者就很不无奈,真正走诉讼途径的话,维权成本高,时间长。”

针对车主方面提出的8大诉求,曾任中国消协律师团团长的北京市汇佳律师事务所主任邱宝昌认为,这些诉求基本合理合法。

但对于女车主主要求精神损害赔偿的诉求,邱宝昌称法律很难支持。他说,买东西受到欺诈,一般不支持精神损害赔偿。可以理解消费者的这种诉求,但如果没有人格侮辱,法院一般很难支持。

就要求整治汽车销售乱象的诉求,邱宝昌称,这会让企业们引以为戒。通过她的个案,整个行业会以此为戒,能够更好地对待消费者,维护消费者权利。

(吴荣奎 张彤 王瑞文 孙晓萌 陈小兵)