

新奔驰车没开就漏油 官方回应:立案调查,退车退款



连线

郑州奔驰又现维权事件!

“西安奔驰车主哭诉维权”一波未平,郑州又现奔驰车主维权事件。

近日,郑州市民王女士家花了40万元在郑州之星奔驰4S店买了一辆奔驰C260,提车回去不到24小时就发现方向盘打不动,经4S店检测后发现方向盘助力系统失效。而当王女士把新车出现的问题反映给4S店后,对方给出的解决方案就是更换配件。

根据国家三包规定:产品自售出之日起7日内,发生性能故障,消费者可以选择退货、换货或修理。而王女士提出换车或者退车的诉求后,一直都在被奔驰4S店找各种理由推脱。

面对4S店的推辞,王女士反问:是否自己也要坐在引擎盖上哭诉?



律师说法

退一赔三,可能吗?

在西安市场监管部门主动介入此事并责成利之星奔驰4S店退车退款后,不少网友呼吁,应该退一赔三。

上海大邦律师事务所律师丁金坤称,最后决定处罚的关键,要看4S店事先是否对车辆存在质量问题知情。如果知情而卖,要退一赔三;如果不知情,则应退车退款。

湖南金州律师事务所律师邢鑫表示,一方当事人故意告知对方虚假情况,或者故意隐瞒真实情况,诱使对方当事人作出错误意思表示的,可以认定为欺诈行为。“若认定存在欺诈行为,根据《消费者权益保护法》规定,消费者可以要求销售方退一赔三。”邢鑫说。

来源:北京晚报、人民网、澎湃、上观新闻



影响

奔驰女车主踢开金融服务费灰幕

继质疑新车发动机漏油存在质量问题之后,这位奔驰女车主还质疑4S店在“金融服务费”上存有的欺诈问题。

该女车主称,自己本来可以全款购买,但4S店称奔驰金融贷款利息低,用各种方法“引诱”自己使用奔驰金融。此后,她付完首付款后,被迫交纳一笔1.5万的金融服务费,对方还要求把钱转至一个私人账户,并且没有发票。交完这笔服务费,才接着为她办理后续业务。

对此,梅赛德斯-奔驰4月14日晚间发表声明称:一向尊重并依照相关法律法规开展业务运营,不向经销商及客户收取任何金融服务手续费。并表示,梅赛德斯-奔驰公开并反复地要求经销商在其独立经营的过程中要诚信守法,确保消费者的合法权益。

记者了解到,不仅是奔驰,当下几乎所有为消费者提供金融贷款业务的4S店都会收取金融服务费,具体金额不一。

很多人糊涂了,这到底是奔驰金融的问题?还是4S店的问题?要想知道板子该打向谁,就得搞清楚三个问题。

其一,4S店为什么要忽悠客户贷款?

简单来说,对于4S店而言,比起全款购车,客户贷款或分期,多出了利息和金融服务费的部分,这可以让销售拿到更多提成,4S店能赚取更多利润。所以销售会极力劝说客户贷款买车。为此,很多4S店对于一辆车的优惠设置也不一样,如果贷款,裸车就可以获得看似更多的优惠。但实际上,羊毛出在羊身上,加上那笔金融服务费,两者之间的实际优惠就差不多了。

其二,什么是金融服务费?

这笔费用,在某些地方某些时候又叫手续费。要想获得那些纸面上低息甚至无息的贷款,就必须得交这个钱。一位对市场较为了解的人士表示,目前市场上“金融服务费”普遍的收费标准是贷款金额的2%左右,但各家4S店有所不同,很多都收到了4%左右,从几千元到上万元不等。所以,尽管有些贷款或者分期看上去利率很低,但加上所谓的等服务费等费用后其实利率也高得吓人。

其三,是谁在收金融服务费?

奔驰觉得冤枉,所以发了声明。其实从西安女车主的遭遇就可以看出,这笔钱是见不得光的,只能打给个人账户。业内人士表示,这笔金融服务费实际上就是4S店收取的,这也是4S店赚取费用一部分。这早已经成为汽车销售行业的一个潜规则,不付这笔莫名其妙的费用,休想贷款,休想提车。

今年3·15期间,合肥市市场监督管理局发布的2018年度消费维权典型案例中就与汽车金融服务费有关。合肥通源丰田汽车销售服务有限公司通过“丰田金融”按揭贷款销售汽车100辆,并向100位消费者收取金融服务费总额41.74万元,最终,该公司被监管部门没收违法所得,并罚款43万元。

近日,一段“奔驰女车主哭诉维权”的视频引爆网络。4月14日,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。西安市场监管局高新分局13日成立多部门联合调查组,车主已和调查组见面。目前,奔驰方面发文对此深表歉意,并称已经派专门工作小组前往西安。

事件回顾

女研究生买奔驰被迫“哭诉维权”

稍早前,微博网友“化身方寸山”在微博发布了3段视频,视频中,一名女子坐在利之星奔驰4S店一辆红色奔驰车前引擎盖上,哭诉自己不久前的一段糟心购车经历。

该女子在视频中自称研究生学历,花66万元购买奔驰车,首付20多万,岂料还没开出4S店,就发现车辆发动机存在漏油问题。

在此后15天之内,经多次协商,该店的解决方案从退款、换车变成免费换发动机。“我车一公里都没有开,就给我换个发动机。”该女子在视频中哭诉,对解决方案无法接受。

“我是受过文化教育的人,研究生毕业,但是这件事让我几十年的教育受到了奇耻大辱!我就是太讲道理。”

视频中,她的维权思路有理有据,得到了广大网友的一边倒支持。网友说“支持正常维权,一点都不丢人”,甚至有网友感慨“是什么把一个文化人逼成这样了”。

事件进展

官方通报:退车退款,立案调查

记者了解到,发现新奔驰小轿车故障的过程是女车主提车当天从4S店开回位于曲江的家,开了总共10公里左右路程,发现汽车仪表盘的机油故障灯亮起。

对此,西安成立由工商、质检、物价部门组成的联合调查组,调查车辆在销售前是否存在质量问题。4月14日,西安市网信办在官微发布消息称,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。

北京梅赛德斯奔驰销售服务有限公司也在4月13日针对此事通过其官方微博发表声明表示,已派专门工作小组前往西安,将尽快与客户预约时间直接沟通,力求在合理的基础上达成多方满意的解决方案。

女车主也于4月13日向联合调查组递交资料,并提出包括调查涉事车辆历史;车辆PID检查是否真实、检查人员有无资质;第三方对车辆进行检测;对个人精神方面的损害给予补偿等诉求。

