

奔驰车主哭诉维权始末：

有关部门已对“利之星”立案调查

奔驰维权车主王倩(化名)30岁的生日在西安市市场监督管理局高新分局度过。

在该局办公室,王倩与奔驰4S店方面进行了数小时沟通协商,最终不欢而散。

次日清晨,西安市场监管部门就此事发布最新处理进展,责成西安利之星汽车有限公司(下称“利之星奔驰4S店”)尽快退车退款,但女车主表示目前不能接受店方退款。

王倩表示,愿意接受调查核实后依照有关规定更换发动机或退换车的结果。

事发前,这辆购价66万的奔驰CLS300轿跑,原本是家人送给她的30岁生日礼物。

从3月27日提车,至4月13日生日当天,王倩的生活被这辆“漏油”奔驰车打乱。在这17天中,她经历了什么?又是什么把她逼到坐在奔驰车引擎盖上哭诉维权?

刚开出4S店门就漏油的奔驰车

4月11日,王倩坐在4S店红色奔驰车引擎盖上哭诉维权的视频流出,让这起僵持了近15天的维权受到关注。

事情始于3月27日。王倩在利之星奔驰4S店提了一款奔驰CLS300型号轿跑,总价约66万,首付20余万。

据王倩向多家媒体讲述,当日她曾反复向销售人员询问“这个车没问题吧”,均被告知没问题。王倩坐上自己的新车,刚开出4S店门,就发现仪表盘上提示“下一次加油时,加注1L发动机油”。

销售人员告诉王倩,这属于正常情况,可能因是辆进口车,运输过程中发动机油挥发所致,并承诺让王倩第二天(3月28日)将车开回4S店处理。

当晚,王倩将车开到自己住所。3月28日一早,王倩将车开到4S店加机油,等到中午被告知需要对车做系统升级,还得德国方面配合。

随后,利之星奔驰4S点工作人员让王倩先回去,称当晚会把车送到她家;3月28日下午,4S店提出拆开发动机检查,被王倩拒绝。

王倩称,事后她才知道,“当时他们(4S店)就知道我这个车发动机穿了,这是个肉眼可见的问题”。

但该说法目前尚未得到证实。让王倩不解的是,在3月27日提车前,利之星奔驰4S店曾对该车进行了长达5天的销售前检测(PDI),难道没发现车辆存在质量问题?而奔驰车刚被4S店采购回来时,也要经历一次检查。

接下来的15天里,王倩陷入了“可以换车”、“可以退车”到“只被允许更换发动机”的怪圈。

被逼坐上4S店展车的引擎盖上哭诉维权

王倩曾向多家媒体称,当天下午,在得知已购买的奔驰车可能存在发动机质量问题时,她当即提出要求退车或换车。

利之星4S店当时同意了她的要求,但称处理流程比较长,需等三天。

4月1日,4S店告知王倩,称退款比较麻烦,能否进行换车,并给予一定补偿,三天时间办理完成。王倩同意了该解决方案。

4月4日,约定换车时间到期,4S店又提出为王倩所购车辆更换一台发动机,并约定4月8日到店提车。

4月8日,王倩被告知还需继续等待。此时,利之星4S店方面一反此前态度,不再提退车换车之事,称按照国家汽车三包政策,王倩的车只能换发动机。

购价66万的新奔驰车,刚开出4S店门就发现发动机漏油,经几番协商不能退换车,只能更换发动机,王倩对此无法接受。

4月9日,王倩前往利之星奔驰4S店讨说法维权,情急之下坐在一台红色奔驰展车引擎盖上,向围观群众哭诉了自己的这段购车维权遭遇。

4月11日,这段视频经网友上传至网络,引发媒体关注;西安市市场监管部门介入调查,并将涉事车辆封存。

奔驰4S店称达成友好协商,遭车主“打脸”

舆情发生后,利之星奔驰4S店方面曾向澎湃新闻回应称,已与王倩达成友好协商,车主很满意。

但很快该说法被反转。王倩否认曾与4S店方面和解,称该店销售经理确实曾与其沟通,但沟通结果仍是“要等待厂家的答复”,事情并未得到解决。

4月13日,在西安市市场监督管理局高新分局主持下,王倩与奔驰方工作组进行了长达三个小时的沟通协商,最终不欢而散。

当日稍早前,北京梅赛德斯-奔驰销售服务有限公司就此发布声明,公开向车主表示歉意,称已派专门工作小组前往西安解决此事。

王倩告诉澎湃新闻,4月9日那天,她哭诉维权时曾写下了一份解决协议,并“逼”着4S店一名销售人员在上面签字,但签字后未能加盖奔驰方面公章。

这份协议,疑似成为了4S店回应称已与车主达成“友好协商”的依据。王倩对此并不认可。

王倩在沟通协商时还指出,在购车时她曾提出全款购车,但被4S店“欺骗”称“利息低”,结果做了奔驰金融贷款购车,并支付了15200元“服务费”。利之星奔驰4S店未提供该笔费用的正规发票,只给了一张收据。

沟通现场,西安市场监管部门相关负责人表示,将对这些情况进行调查,查实的话会依法处理。

14日早晨7时许,西安市场监管部门就此事发布最新处理进展,责成利之星奔驰4S店尽快退车退款。

但女车主表示,目前不能接受店方退款,但愿意接受调查核实后依照有关规定更换发动机或退换车的结果。

事实上,西安市市场监管部门已在4月11日对涉事利之星奔驰4S店立案调查,并封存涉事车辆,调取了相关证据。

“奔驰北区最大的4S中心”

不少网友质疑利之星奔驰4S店“店大欺客”。



“奔驰女车主哭诉维权”视频截图

澎湃新闻梳理发现,近年来,多名车主曾对利之星奔驰4S店进行维权。有车主刚从该店提车,车还未开到家,就出现故障。

涉事4S店还涉及与多名疑似车主的购车合同纠纷。2017年,该店曾发生销售顾问利用职务之便以可低价购买奔驰牌汽车、优惠购买加油卡等业务为由诈骗购车客户1800余万元的刑事案件。

利之星奔驰4S店到底有多大?2012年6月,利之星奔驰4S店开业之时,曾有媒体报道,该奔驰4S店是“奔驰北区最大的4S中心”,集合销售、售后、二手车、奔驰金融及保险业务于一体。

从天眼查询到的该公司工商资料显示,位于西安市高新区科技八路的利之星奔驰4S店,注册资本八千万元,法定代表人为颜健生,由中星集团有限公司与西安航空发动机集团天鼎有限公司分别参股75%和25%。

利之星奔驰4S店在陕西还拥有碑林、渭南、高新三家分公司。

利之星奔驰4S店背后的大股东中星集团有限公司,于1993年8月12日注册于香港,属于私人股份有限公司,曾用名北星汽车有限公司。

中星集团有限公司在中国内地投资了43家公司,均与汽车销售、服务有关,其中42家公司法定代表人均为颜健生。

工商信息显示,颜健生担任法定代表人、董事、总经理的上百家公司中,最知名的当属奔驰中国和利星行有限公司。而利星行是全球最大的豪华汽车经销商之一。

1992年在香港成立的利星行有限公司是一家集汽车、机械、房地产、贸易和金融服务于一体的企业集团。据其官网介绍,该公司是全球最大的梅赛德斯-奔驰乘用车经销商集团之一。

无锡市市场监督管理局2017年2月8日公布的《行政处罚案件信息公开表》显示,2017年1月13日,颜健生担任法定代表人的无锡德星汽车维修服务有限公司,曾因强迫交易、消费欺诈、商标侵权等问题,被原无锡市工商行政管理局处以罚款、没收侵权商品、没收违法所得的行政处罚。

退一赔三,可能吗?

王倩哭诉维权事件的最终处理结果一直受到外界关注。

4月13日凌晨,西安市市场监督管理局高新分局副局长刘林向澎湃新闻介绍,根据《消费者权益保护法》等相关规定,消费者与商家产生纠纷后,有多种解决渠道,首先是与商家协商解决;其次,消费者还可以向消协、行政管理部门投诉,由相关部门组织调解。另外,消费者也可以通过申请仲裁、提起诉讼等方式来维权。

刘林表示,这起维权事件中,车主提车时间是3月27日,纠纷发生后,起初双方是自行协商处理,并未向监管部门投诉。4月9日11时前后,车主给12345和12315热线投诉后,监管部门分别向双方了解情况,并敦促他们尽快妥善解决这一纠纷。

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告诉澎湃新闻,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。

丁金坤表示,根据《合同法》,解除合同是一方还车,一方退款;如果是欺诈销售,譬如隐瞒漏油质量问题,根据《消费者权益保护法》要退一赔三,消费者可通过第三方鉴定机构对产品质量问题进行鉴定,确认有无欺诈。

湖南金州律师事务所律师邢鑫表示,最高人民法院在《关于贯彻执行〈中华人民共和国民事诉讼法〉若干问题的解释》第六十八条解释,“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。

邢鑫建议,消费者可查看所购车辆的PDI检查单,确认该车辆从奔驰中国到4S店的过程,以及车辆交付之前是否有全程检查记录。如果车辆在交付之前,有任何关于发动机漏油的记录,销售方均涉嫌销售欺诈。

澎湃新闻

事件进展

“有人说这是炒作,我无法接受”

4月14日早7时10分,@西安发布发布消息称,市场监管部门已对“利之星”立案调查,责成尽快退车退款,并对涉事车辆依法封存。

微博@西安发布官方通报,市场监管部门已对“利之星”立案调查,责成尽快退车退款。

王倩告诉红星新闻,目前,她仍在等待政府的调查及处理结果。

事情发酵至今,王倩深感意外。“我的生活已经受到了影响。我家、我的手机号、我的亲朋都被‘围攻’了。我承受了很大的压力。”

王倩称,4月13日奔驰方曾提出当天退款,但被她拒绝。“我发声是想让大家一起关注这个事情。但不是为我个人。这个事情疑点重重,我希望通过这个案例,提醒大家少被坑,或者看看4S店到底有何不正当行为。”

“我是在为大家维权,并非为我个

人。现在,我的压力很大,事情本身希望得到更多人关注。”

王倩向红星新闻再次强调,她认为自己在做一件正确的事情,希望有一个公平公正的结果,“从4月9日至11日发酵,我没料到事情会这样发展。但在整个过程中,我没有做任何不当的事情。每次就此事表达时,我甚至都在克制自己的主观情绪,尽最大可能使这件事得到公平公正的处理。”

身在舆论漩涡中的王倩分明已感受到了舆论的力量与偏差,她告诉红星新闻,她感谢网友们的支持,“但有些人的说法我无法接受,比如,我明明是正当维权,但硬被说成是某策划公司的炒作,还有人说我是演员。现在,我有几百个身份。”

王倩说,既然事情已发酵至此,就己不再是她一个人的事情,“所有人都在等待一个答复。”

红星新闻