维权女车主与奔驰店方达成和解

4月16日深夜,“西安奔驰女车主维权”事件传来最新进展。16日晚,记者从西安市市场监督管理局高新分局刘副局长处获悉,当晚,维权的奔驰车主王女士和西安利之星汽车有限公司已达成换车、补偿等和解协议。

负责人称,包括当事车主在内,下一步市场监管部门将对广大消费者反映的车辆问题逐一核实,相关查处情况将及时公布。

和解协议达成

4月17日凌晨,记者从女车主家属陈先生处了解到,目前已经接受了奔驰方面的和解协议,当初的8点诉求中与个人相关的部分已经全部兑现,“其中包括奔驰方面的道歉、换一台新车、退还金融服务费、车内装饰升级、提供4s店1对1VIP服务。奔驰方面称,还会负担我爱人阳历和阴历生日两次生日会的费用,作为精神赔偿,但没有其他的现金补偿。”

“我们对这个结果挺满意的,一方面西安利之星4s现在暂停营业了,另一方面金融服务费的利益链也查明白了,我们的个人诉求也都达到了。”陈先生告诉记者现在准备和爱人去吃个烤肉喝两瓶啤酒,然后回家睡个好觉。“明天开始就回归正常的生活的,其他的就交给相关部门去调查处理吧。”

另据记者了解到,西安市场监管部门已对涉事车辆依法按程序进行检测。此外,陕西省已在全省范围内开展汽车销售市场经营行为专项整治工作,西安市也对4S店等汽车销售企业经营行为中存在的侵犯消费者权益行为及不正当竞争问题展开整治,具体包括限定购买指定车险、限定接受代上牌登记服务、限定办理指定金融贷款、限定接受汽车装饰服务等。

奔驰再致歉:立即暂停该经销商资格

此外,记者还从西安市市场监督管理局了解到:调查组已约谈北京梅赛德斯—奔驰销售服务有限公司西安工作小组,并全面调查“收取金融服务费”等涉嫌违规违法行为。

16日,北京梅赛德斯奔驰销售服务公司发布声明,再度致歉,并表示立即暂停该授权店的销售运营,如果调查结果显示经销商存在不合法不合规的行为,将终止其授权。

另据记者从银保监会了解到,对于近期媒体热议的奔驰女车主被收取“金融服务费”问题,中国银保监会已要求北京银保监局对奔驰汽车金融公司展开调查,目前调查正在进行中。银保监会非银部副主任庞雪峰表示,已要求奔驰汽车金融公司在全国范围内对其经销商是否存在类似违法违规收费问题进行排查,并进一步加强对经销商的管理,明确要求经销商不得以为汽车金融公司提供金融服务的名义收取费用,切实保护消费者合法权益。

银保监会再次重申,汽车金融公司在提供服务时收取费用应当严格遵守国家法律、法规、规章和有关监管规定,遵循公开、公平、诚实、信用的原则,应在各类相关营业场所醒目位置、公司官网等公示收费项目和标准,主动接受社会监督。

涉事奔驰4S店展厅清空

17日上午9点半左右,记者在西安利之星看到,销售厅并未开门营业,还贴出了暂停新车销售的通知。销售厅门口等待的客户,必须由联系预约的工作人员引导才能进入。记者进入销售展厅,一层展车已被清空,大厅内空空荡荡。

中消协回应:

着力推动解决汽车消费维权难问题

近期,奔驰女车主维权事件引发社会广泛关注。针对汽车消费领域的突出问题,4月17日上午,中国消费者协会在京举办“推动解决汽车消费维权难座谈会”,就汽车销售中的金融服务等费用收取、汽车消费者维权难的解决等问题进行了深入讨论。

2016-2018年全国消协组织投诉与咨询信息系统数据显示,汽车产品(含零部件)的投诉从1.5万件/年,上升至1.9万件左右/年,投诉解决率有所下降。消费者投诉的主要问题有售后服务、合同纠纷、产品质量、金融服务问题等。

汽车消费维权难主要表现在:一是经营者巧立名目,消费者辨识难;二是经营者不提供凭证,消费者取证难;三是产品质量出现纠纷,消费者鉴定难;四是经营者推诿扯皮,消费者协商难;五是维权涉及问题复杂,消费者投诉解决难。

中消协还介绍了奔驰女车主维权事件舆情报告。报告显示,网民支持涉事车主维权,认为奔驰应予赔偿,质疑收取金融服务费的合法性,呼吁加强监管,整顿行业乱象。

结合奔驰车事件及汽车消费领域投诉问题,中消协提出:汽车产品合格交付,是经营者的应尽义务。一些经营者向消费者交付不合格车辆,却以汽车三包规定为由拒绝承担退货责任或相应赔偿责任,有违法律规定。汽车销售金融服务等应明码标价,杜绝强制交易等违法行为。但当前汽车销售服务中,存在强制消费者购买保险、缴纳续保押金或续保保证金等问题,有些经销商代办业务在未告知消费者的情况下多收上牌费、金融服务费,还不开具发票,引发消费者强烈不满。对于这些违法行为,应当依法严厉惩处。

下一步,中消协将积极采取措施,着力推动解决汽车消费维权难问题:

第一,广泛听取消费者意见,强化汽车领域的商品和服务监督。中消协将进一步加强消费维权志愿者队伍建设,不断壮大社会监督力量。希望广大消费者发现或遇到问题,积极依法维权,主动投诉,反映问题,共同促进汽车消费环境改善。

第二,聚焦汽车消费问题,推动相关立法完善。中消协将深入研究汽车消费领域的突出问题和消费维权难点,积极参与相关领域的立法立标工作,及时反映消费者诉求,促进完善汽车消费维权法治保障。

第三,拓宽、畅通投诉渠道,监督企业落实义务。中消协将探索建立汽车消费专业委员会,借助专家、律师力量,提升汽车投诉处理效能;探索建立汽车消费领域信用公示机制,公开披露故意拖延、无理拒绝以及其他严重侵害消费者权益的失信行为,强化企业信用约束,促进品质提升、服务改善。

第四,对于重大、典型侵害汽车消费者合法权益行为,综合运用调查、约谈、反映、建议、揭露批评、诉讼、信用公示等方式,切实加强对消费者的保护,有力遏制经营者不法行为。

税务部门调查的最新进展:

车主交的“金融服务费”为“垫资担保”费用

西安一奔驰女车主维权一事又有了新的进展,针对车主所反映的金融服务费问题,国家税务总局西安高新技术产业开发区税务局已经前往西安利之星4S店进行了相关调查取证工作。16日,税务部门回应了目前调查的最新进展。

“金融服务费”支付给第三方为“垫资担保”费用

国家税务总局西安高新技术产业开发区税务局总经济师张民:通过我们调查取证的资料,我们发现所谓的金融服务费,是消费者也就是车主与4S店的第三方签订的垫资服务协议。车主要在银行贷款,银行贷款有一段时间和过程,第三方服务(公司)要替车主向4S店进行垫资担保,由此产生的费用,所以他们叫垫资服务协议。我们一般的消费者,可能也包括一些4S店,俗称之为金融服务费。

据税务部门的工作人员介绍,该事件所涉第三方公司名为陕西元胜汽车贸易有限公司,车主所交的所谓金融服务费,实际上是该公司派驻在西安利之星4S店的工作人员收取的。在这份维权女车主与陕西元胜汽车贸易有限公司签订的垫款服务协议上,显示获批的贷款为419160元,其中3%,计12575元,为车主向元胜公司支付的报酬。

第三方收取3%费用 三分之二打入4S店账户

据税务部门介绍,根据税务部门初步掌握的情况,车主将钱打给了第三方,第三方收到服务费以后,又将部分的费用打给了利之星4S店,利之星4S店向服务单位开具了发票,也申报缴纳了税款。

陕西元胜汽车贸易有限公司的注册地在西安市莲湖区,国家税务总局西安市莲湖区税务局已在4月14日下午约谈了该公司负责人。

国家税务总局西安市莲湖区税务局征收管理科科长王勇:通过约谈的情况,元胜公司说他们确实是跟利之星有协作协议,他们有公司派驻人员在利之星进行服务费的收取。

税务部门工作人员告诉记者,购车人按照贷款金额3%给元胜公司交纳钱款,元胜公司只留贷款金额的1%,另外2%打入西安利之星汽车有限公司的账户。而西安利之星汽车有限公司以信息技术服务的服务费为名,为陕西元胜汽车贸易有限公司开具发票。

根据目前调查了解的情况,元胜公司称目前只跟利之星一家存在这方面的合作协议。

观点

个案达成和解但此次公共事件还未结束

目前这一事件已经暂告一段落,当事人已和解,并不意味着此事已经圆满收场了。我们之所以对这一事件“揪住不放“,根本原因在于涉事企业虽然与维权消费者达成了和解,但因为很多问题还没有厘清,它还没有和作为一个群体的消费者达成和解。

在此次奔驰车主维权事件当中,公众并不是王女士的亲友团,也不是她的后援军,更不是其谈判的筹码,而是呼吁真相、呵护正义的热心人士。目前,尚有一些问号没被拉直,涉事企业与公众并未实现“和解”。

如果说一开始,王女士与相关4S店的纠葛尚属“私人恩怨”,那么当事件持续发酵后,特别是当相关共性的问题暴露以及众多媒体和监管部门介入后,这一事件被置于公共场域,就变成了值得剖析的公共事件。为此,相关部门有责任打捞真相,也有责任回应公众疑问。换言之,车主王女士坐上引擎盖维权,引发关注,而经此一役,盖子下面的隐秘有没有揭开?如果轻易画上句号,就会埋下安全隐患,当其他消费者碰到类似苦恼时,是不是也只能奉行“闹”字诀,笃信“大闹大赔小闹小赔”呢?

“结果已超乎预期,再想多的就贪心了”,这是当事人家属接受采访时的一番表态。此外,当事人家属还表示“胜利属于大家”。其实,慢言胜利,称“胜利属于大家”为时尚早。就目前而言,当事人王女士满意了,其他遭遇维权困境的用户是否满意?事实上,从连日来的媒体报道可知,不止王女士受困于维权,还有不少车主同样陷于类似荒唐却难以排遣的维权难题,比如深圳、郑州等地的奔驰用户,他们的合理诉求是否得到了回应并满足?

本版稿件综合人民日报、央视、《北京青年报》、陕视新闻

李玉刚演绎《昭君出塞》 “爸爸”张亮转投话剧舞台

着一袭淡绿薄纱,染一身淡雅芳菲,迎来春暖花开的四月,盛京大剧院也迎来了“长腿欧巴”——张亮,他带来的话剧《你还弹吉他吗》引发观众对于女性平衡事业与家庭的深入思考。同时,李玉刚又一力作《昭君出塞》也即将来沈,他将传统戏曲艺术辅以当代时尚包装,以独特的男性视角,完美诠释女性舞台艺术。两部重磅剧目将于4月19日(本周五)正式开票,于盛京大剧院售票中心、官网及微信公众号同步销售。

中国内地模特张亮携手内地知名女演员杜若溪,在上世纪八十年代大热电影《庐山恋》中饰演男主角的著名演员郭凯敏带来话剧《你还弹吉他吗》,该剧将于2019年5月18日在盛京大剧院歌剧厅上演。《你还弹吉他吗》是央华戏剧2019全新力作,由当代著名剧作家、曹禺先生的女儿及衣钵传人万方编剧,该剧是一部聚焦中国当代女性的都市情感剧,即女性在面对事业与家庭之间出现矛盾时,如何去平衡?男女性别的对抗,女性与男性通过女主角贺卓在对待亲情、爱情和婚姻之间从稚嫩到成熟,不断蜕变成长的故事。

曾经一曲《新贵妃醉酒》,惊艳了无数观众,凭借反串表演,慢慢走近观众视野的李玉刚,这一次依然用男儿身反串演绎身后流彩喧杂,脚下落莲步步的王昭君,大型诗意歌舞剧《昭君出塞》将于2019年6月4日——5日在盛京大剧院歌剧厅上演。这部作品集结了曾获“五个一工程奖”的台湾导演李小平、斩获多项舞台美术大奖的舞美设计师刘杏林等多位知名艺术家联袂创作。李玉刚用身形唱腔让世界领略中国之美,用自我魅力努力弘扬东方精粹。他将“传统文化”和“当代艺术”相融合,在古与今、雅与俗之间寻找到平衡点,塑造了独特的东方美学。在他的作品中,不但有传统文化的底蕴、当代艺术的风雅,更体现着一个民族的精神气质和文化追求。《昭君出塞》是国内歌舞剧中第一次深入剖析、演绎、立体重现王昭君这一历史人物的作品。

听交响·看名剧·到盛京

《你还弹吉他吗》

演出时间:5月18日 19:00

演出票价:

680元/480元/280元/180元/100元/30元(惠民票)

《昭君出塞》

演出时间:6月4日-5日 19:00

演出票价:

880元/680元/480元/280元/180元/30元(惠民票)

演出地点:盛京大剧院歌剧厅

剧院电话:23362666/777

注:关注“盛京大剧院”官方微信公众号可获更多演出资讯,注册成为普通会员,购票还可享受9.8折优惠!