

新买奔驰车 提车时漏油



“锅”甩给了4S店,但目前涉事4S店方面还未给出正面回复。

金融服务费已成4S店“潜规则”?

有网友评论说,“金融服务费”这五个字一出来,全国4S店心里都要一颤!裸车的利润空间不断下调,不少车主买车都被建议贷款,金融服务费已经成为4S店的“潜规则”。

这里面“水”有多深? 陕西一位汽车资深销售告诉记者,金融服务费最终进了4S店的腰包,而且不开具发票。“金融服务费就是新车、二手车行业内潜规则。有的客户好说话,买的车价位高,他就给你要高一点。如果你全款买车,这个车是68万元,如果分期,可能就是66.5万元,当然它优惠的力度比较大,之后手续费上就会加出来,金融服务费说白了就是4S店自己挣的。这些事是放不到台面上说的,他就会是私人转账,到时候有啥问题就没有票据。一般4S店也不会去卖全款,因为全款他们挣得少。分期的话,你要的优惠力度只

要不太出格都会让你,但是这边省了,那边就出来了,相对而言可能比(全款付)还高。”

据媒体报道,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。另一位汽车销售也证实,有的4S店销售能分到金融服务费的50%,因此销售会尽力劝全款客户做按揭。某汽车4S店销售表示:“贷款买车的费用构成有很多,赚钱也会多一些,全款车除了一个车架能够赚点钱以外,其余的就根本赚不了钱。”

希望相关部门能整顿汽车销售市场秩序

陕西合恒律师事务所律师李志山表示:“金融服务费在汽车销售行业成了一个不争的事实。多的几万块钱,少的几千块钱。就奔驰4S店这个事儿来讲,这个钱通过微信转到了人家的私人账上。我们认为,根据《汽车销售管理办法》,汽车明码标价外不能加价,而且不能收取额外费用。在这种情况下收这种费用是没有任何依据的。我们认为通过这个事情,让我们的相关部门来进行一次整顿。一直在说要追求良好的营商环境,营商环境不仅仅是给商家提供好的营商环境,同时也要给消费者提供良好的营商环境。”

目前,西安市高新区市场监管部门已经要求“利之星”4S店继续加强沟通解决投诉问题。对消费者新提出的诉求和证据调查核实后,依法依规作出公正处理,切实保护消费者的合法权益,努力营造良好的营商环境。

新闻 1+1

提车不到24小时 奔驰方向盘坏了

无独有偶,在西安女车主哭诉维权引发关注的同时,河南郑州的王女士也遇到类似的维权困境。

王女士于郑州之星奔驰4S店花40万元买了一辆奔驰C260,提车不到24小时,家人开车时发现方向

盘突然打不动,仪表盘显示“转向故障,操作费力,参见用户手册”(如右图)。车被开回4S店检测后发现,方向盘的助力系统失效,4S店称,可以换配件。对此,王女士无法接受,“新车刚开不到24小时就要换配件,这让我感觉非常荒唐”,她希望换车或退车,拒绝修车。

对此,郑州之星奔驰4S店的销售主管表示,王女士家的新车确实在提车24小时内出现了方向盘没有助力的情况,“它是电子助力,只要更换电子配件就行”。该4S店的售后主管称,汽车行驶后发现传感器有问题,造成打方向没有助力的情况,店方会向奔驰公司技术或法律部门反馈,看该车的情况是否符合“三包”政策的退换车标准。

王女士称,此前,店方也说向厂家反馈,但等了半个月等来的结果是“不符合”,她对



店方说“你们是不是非得逼我像西安(那位女车主)一样坐到车的引擎盖上你们才解决”。对此,该店销售主管表示,会尽快给出答复。

4月14日下午,郑州之星4S店的工作人员对媒体称,此事一直在与客户沟通,作为经销商,首先向客户表示歉意,会尽快解决此事。

对于郑州王女士的情况,北京炜衡律师事务所的周浩律师称,《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》第二十条规定,家用汽车产品自销售者开具购车发票之日起60日内或者行驶里程3000公里之内(以先到者为准),家用汽车产品出现转向系统失效、制动系统失效、车身开裂或燃油泄漏,消费者选择更换家用汽车产品或退货的,销售者应当负责免费更换或退货。“郑州王女士的情况适用该规定”。

声音

油漏了,别把良心也“漏”了

“失态”式维权,讲理的人讨公道咋这么难。15天的耐心交涉不被重视,车主无奈只能通过坐在车前盖上哭诉“我就是太讲道理”,只有这样才能“把事情闹大”,才能讨回公道。虽然维权方式“失态”了,但在联合调查组介入后,车主依旧不卑不亢、有理有据地提出8点合情合理的诉求,这样的消费者弱势令人心疼,也让不少网民产生了共鸣。网民说,维权成本过高的情形在生活中并不少见,消费者权益受到侵害时,常常要面临与商家的拉锯式谈判和诉讼,理性维权还常常“受欺负”,最终要么不了了之,要么只能靠“按闹分配”来维权。要是能好好说话,谁又愿意脸面尽失,把一个文化人生生变成“泼妇”呢?维权,不该这么难!

店大就敢欺客,商家“漏”了良心。涉事店家姗姗来迟的声明、处理过程中的傲慢和推诿难免令人产生店大欺客、有恃无恐的印象,说明商家并没有将用户的合法权益放在重要的位置,砸了“百年汽车老店”的招牌。不少网民借着这一舆情热点吐槽自己在4S店遇到的乱象,“要不是这次维权,我都不知道4S店可以退车”“不在店里买车全险不让提车”“买车强制加收服务费,不给钱就恐吓”……有网民说,汽车行业存在的乱象由来已久,有些4S店早已不再信奉顾客至上,反而用尽坑蒙拐骗的方式消耗公众信任和品牌公信力。正如新华网评论所说,树立品牌千日功,自损形象旦夕间。奉劝商家,漠视消费者,最终伤的是自己。 晚综

女车主提出8点诉求

- 1.要求调查涉事车车辆历史,让当事人知晓该车到店至销售期间的基本情况;
- 2.调查车辆PDI(即车辆的售前检验记录)检查是否真实,检查人员有无资质,3月22日到3月27日期间又做了哪些检查,有没有检查到问题;
- 3.让无利益关联的第三方

- 对车辆进行检测,如果是质量问题依法赔偿,如果是“三包”问题,也愿意接受;
- 4.调查4S店在销售过程中是否侵犯了消费者的知情权,是否有强制消费,要求调查4S店收取的金融服务费是否合理,是否存在违法,每年有多少消费者被动消费;

- 5.要求规范汽车行业车辆PDI检查与从业人员素质;
- 6.要求奔驰官方给一个正式道歉和情况说明;
- 7.对当事人个人精神方面的损害给予补偿;
- 8.对汽车行业销售方面乱象进行整治,维护消费者合法权益。

律师解读

若店方明知是问题车仍出售 车主可主张退一赔三

有部分网友认为,该车主买的新奔驰车发动机漏油属于车辆质量问题,可以主张退一赔三。那么,按照相关法律和“三包”政策应如何处理呢?

北京炜衡律师事务所的周浩律师称,对于西安女车主的情况,刚买的新车发动机出现问题,按照《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》(三包)规定“自车辆发票开具起60日内或3000公里内,发动机累

计更换两次”才能允许退车。“这是店方的角度,但是该规定还有一条要注意,‘生产者应当严格执行出厂检验制度,未经检验合格的家用汽车产品,不得出厂销售’,还得看发动机的问题是什么原因造成的”。

至于网友所说的要求退一赔三,周浩表示,《消费者权益保护法》第五十五条规定,经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求

增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍。“如果销售之前,4S店明知涉事车辆是问题车,还将其销售给消费者的话,可以根据该规定主张三倍赔偿”。

周浩同时提醒,《消费者权益保护法》规定,消费者自接受商品或者服务之日起6个月内发现瑕疵,发生争议的,由经营者承担有关瑕疵的举证责任。