【3·15维权热线】
您可以直接拨打东方今报热线电话0371-65830000进行维权投诉或者登录猛犸新闻客户端、东方今报官方微信、微博，评论留言您爆料，我们帮您维权！

“奔驰没开出门就漏油”持续发酵：责成退车退款，立案调查！

我是受过文化教育的人
但是
这件事情是让我觉得
让我几十年的教育得到了奇耻大辱

►近日，一段“奔驰女车主哭诉维权”的视频引爆网络。视频中，该女车主哭诉，为了庆祝30岁生日，自己在西安某4S店花66万买了一辆新奔驰小轿车，可车“还没开出门”就发现发动机漏油。

►此后，在15天之内，她多次与4S店沟通解决，却被告知无法退款也不能换车，只能按照“汽车三包政策”更换发动机，女车主无法接受，无奈之下，她只好坐在店内的奔驰车顶上讨要说法。

►对此，西安当地已成立由工商、质监、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。昨天早上，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。

奔驰还没开出门就发现发动机漏油

近日，“奔驰女车主哭诉维权”的视频在网络上流传后，迅速引发舆论关注。在视频中，一女子在一4S店内，坐在一辆红色汽车引擎盖上，表示她在该4S店首付20多万，购买了一辆奔驰车。岂料，新车还没开出4S店院子，就发现车辆发动机存在漏油问题。此后，她多次与4S店沟通解决，却被告知无法退款也不能换车，只能按照“汽车三包政策”更换发动机。

据此前媒体报道，该4S店说双方已经达成共识，并在9日下午6点左右签订协议。随着事件发酵，12日晚上，陕西当地某媒体报道，该女车主否认与西安利之星4S店达成协议，推翻了4S店工作人员所说的“和客户在满意度和产品质量方面达成一致”的说法。

女车主表示，事情发生了半个月，她一直要求与负责人见面，但销售人员一直未将西安利之星负责人联系方式告知她，4月9日，也并没有所谓的和解。“那天是我逼迫销售人员签字，他被我闹得没办法，所以签了字，但他不肯盖公章，一直说要等公司来解决，所以这并不算是友好协商。”

女车主称，此前，西安利之星一直根据国家三包规定告知她，只能给车辆更换发动机，西安利之星有利用国家三包逃避责任的嫌疑，购买车辆过程中，她在不知情的情况下被要求支付给个人一笔“奔驰金融服务费”，共计15200余元，“这是欺骗行为”。

西安多部门成立联合调查组展开调查

目前，西安市市场监管局高新分局已成立由工商、质监、物价部门组成的联合调查组，西安市市场监管局高新分局副局长刘林在接受媒体采访时表示已封存了涉事车辆，并核查了车辆来源、报关手续等。“从目前掌握的信息来看，这辆车的手续是完备的。我们已责成4S店通知奔驰（中国）汽车销售公司来处理此事。”下一步，西安市市场监管局高新分局将委托有资质的检测机构，对涉事车辆进行检测，并根据检测结果进行公正处理。

与此同时，该车主也于13日在西安市市场监管局高新分局西部电子商城工商所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在内的8点诉求。

13日下午，梅赛德斯–奔驰官方发表声明称：对客户的经历深表歉意，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。14日早上，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。

律师：选择更换权利在消费者

据媒体报道，涉事4S店强调的理由是，既然汽车已经售出，那么只能按照“汽车三包政策”更换发动机，哪怕车子根本就没有开出店门口，那也应该由消费者承担损失。

4S店的说法遭受到了网友们的抨击，纷纷指责该店店大欺客，有恃无恐。因为根据《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》规定：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），家用汽车燃油泄漏的，消费者可以选择免费更换家用汽车产品或退货。

对此，陕西合恒律师事务所主任律师李志山表示，如果车主表达的内容和细节全部属实，则西安利之星奔驰4S店的行为已违反《消费者权益保护法》。李志山认为汽车“三包”规定的选择更换权利在消费者，而不是厂家。“根据《消费者权益保护规定》，作为买了商品以后在一定期限内出现这种问题，你也是要给人家退换的。另外，根据汽车的‘三包’规定，选择更换的权利是在消费者，而不是在厂家。作为消费者提出来要求退货，这个权利是应该得到保护的。”

西安利之星幕后老板是奔驰中国董事

公开资料显示，西安利之星汽车有限公司是利星行集团成员。而利星行汽车是在中国成立最早和目前最大的奔驰汽车经销商，也是世界最大的奔驰乘用车经销商集团之一。

记者查询发现，西安利之星法定代表人颜健生还是一位马来西亚“拿督”，“拿督”头衔是荣誉制度下的一种称号，虽然不具有世袭和封邑的权力，但是一种象征式的终身荣誉身份，由其担任法定代表人的企业多达128家。值得注意的是，颜健生还在梅赛德斯–奔驰（中国）汽车销售有限公司中担任董事。

同时，西安利之星此前曾被曝多次因车辆质量问题引发车主维权的事件，2015年至2018年还涉及17起诉讼案例。

■链接

奔驰和宝马的投诉量位居前三甲

中国消费者协会发布的报告显示，2018年汽车相关投诉主要集中于售后服务、合同及质量问题，占比分别为32.2%、20.7%和20.0%，三类问题占比总和超七成。也就是说，随着汽车保有量的增长，售后服务问题占比有所增加，合同问题略有降低，虚假宣传和价格争议问题也有所提升。而在2018年汽车品牌投诉榜单中，奔驰、宝马和奥迪纷纷上榜，且奔驰和宝马的投诉量位居前三甲。

综合新华社、央视、新京报

■相关新闻

郑州现奔驰车主维权事件：

提车不到24小时发现方向盘打不动

“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。这一次，车主在奔驰4S店提车不到24小时，发现方向盘助力系统失效，然而4S店却不愿根据“三包”规定退车，车主反问：是否自己也要坐在引擎盖上哭诉？

据河南广播电视台民生频道报道，郑州市民王女士家花了40万在郑州之星奔驰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。记者陪同王女士前往郑州之星奔驰4S店了解情况，对方销售主管承认汽车在24小时内方向盘助力系统出现问题，并称“更换电子配件就行了”。王女士提出质疑，不到24小时汽车出现故障，却提出修车，而不是换新车，“你觉得这个合适吗?”当被质疑是否汽车本身出现质量问题时，这名销售主管表示需要售后人员来回答。

根据《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》：

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。转向失效则是指汽车在行驶过程中，由于转向功能或转向助力功能突然失效，使驾驶员无法按其意愿控制车辆的行驶方向。王女士认为自己的情况完全符合“三包”规定。

王女士指出，相关情况4S店此前向厂家反馈了半个月，得出的结果是不符合（三包）。在4S店明确表示厂家回复不可以退换车后，其才同意谈赔偿，但在求助媒体、了解相关法律规定后认为自己的情况符合“三包”，因此要求修改诉求。

整个采访过程中，4S店方面不断推诿，就是不松口可以根据“三包”规定退换车。在记者的质问下，郑州之星奔驰4S店承诺在周二(4月16日)给消费者答复。

据河南广播电视台民生频道

主编：王恢荣 责任编辑：徐晓方 美编：康永红 图编：吴仲舒 版式：朱永华 校对：黎川红