

新买的奔驰刚提车就漏油 女车主哭诉维权

西安市场监管 部门责成涉事4S店 尽快退车退款

新买的奔驰刚提车就漏油

视频中,女车主坐在一辆红色轿车前引擎盖上,带着哭腔控诉西安利之星汽车有限公司,称自己刚刚签单提车没几分钟,发动机就发生了漏油。“我马上打电话给销售,对方说这是发动机没油了,你开来店我我给你加油。”

把车子开回店里后,奔驰车就一直停在店内。这期间,车主和4S店交涉了三次。“第一次说要退款,后来又提出退款不方便改为换车,再又说换车也不方便改为补偿,我都答应了。”

直到15天后的4月8日,利之星再一次推翻之前的解决办法,称目前的情况根据国家的“三包”规定只能免费更换发动机。

“没开几公里就换发动机,简直是无妄之灾!如果真换了发动机,连二手车都卖不出去,我为什么要接受?”车主被逼无奈再次来到4S店,坐上车顶哭诉讨说法。

车没开一天还要还贷款

据悉,这部车是车主家人为庆祝其生日帮忙购置的,价格为66万元,车主支付了20多万元首款后还要偿还贷款,说到这儿她更委屈了。

“我花了这么多钱连车都没开一天,凭什么还这笔贷款?但奔驰金融回复说这是个人名义贷款,必须按照规定还钱。”

店方工作人员劝其下车慢慢谈,但车主好声好气地回复道,“如果你们有人跟我谈,我就不会坐在这里丢脸了。现在网络这么发达,人家给我传到网上,我怎么办?今天我这个脸也不要了。”

“你现在打110也好,打工商局也好,把我带走,把我曝光。我希望你们能给我一个机会,让我被捉走。我就不信天下没有说理的地方。”

“如果是开出200公里一次长途出了问题,你跟我讲‘三包’,我同意,但我才刚刚提车没几分钟。当初跟我说可以退款,可以换车,你们最后跟我讲‘三包’,给我免费换发动机,还让我打12315(315投诉热线),你觉得合适吗?”

围观群众马上跟着喊了一声“不合适!”

视频发出后引发广泛关注,多数网友认为,换发动机后,新车的价值就降低了,更何况车都没开几分钟就出问题。车主有理有据,要求换车不过分。

西安市场监督管理局介入

记者从西安市市场监管局高新分局了解到,11日下午辖区工商已经和当事车主取得了联系,确定车主于3月27日购买了一辆进口奔驰CLS300型运动轿车,裸车价为58万多元,算上贷款手续费以及其他费用合计66万元左右。发现故障的过程是提车当天从4S店开回了位于曲江的家,开了总共10公里左右的路程后,发现汽车仪表盘的机油故障灯亮起。目前西安市市场监管局已经成立由工商、质检、物价部门组成的联合调查组,正在调查该车辆在销售前是否存在质量问题。

近日,陕西西安一女子花66万元买新奔驰,可车只开了10公里就发现发动机漏油。此后,车就一直放在店里。

在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,女子不接受便坐在店内的车引擎盖上要说法,有理有据、思路清晰的维权视频在网上引起热议。



▲▼女子坐在奔驰车上维权



4S店致歉:应该退货,怪我们太慢

4月13日,女车主和4S店方见面,但未当场和解。4S店相关负责人向女车主道歉,称此前她因出差等原因未联系女车主,且处理此事确实速度太慢,“我也是一个女生,看你坐在奔驰车上哭,其实我比你还难过”。该负责人还称,“开出去才这么短时间(就出事),没有理由的,给客户退这是应该的。虽然漏机油在‘三包’国家法规里只能换发动机,但情感上我都不可以接受。”

奔驰官方回应:已派工作组前往西安

13日,北京梅赛德斯-奔驰销售服务有限公司就“奔驰女车主哭诉维权”一事发布声明,内容如下:

自近期获悉客户的不愉快经历以来,我司高度重视,并立即展开对此事的深入调查以尽可能详细了解相关细节。无论怎样,我们都为客户的经历深表歉意,这背离了梅赛德斯-奔驰品牌坚持的准则。

我们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。

确保客户的合法权益是我们在商业经营中的第一要务,也是我们要求全体经销商伙伴坚持的经营准则。我们将继续与全体经销商伙伴一起,聆听客户反馈,不断优化客户体验。

14日凌晨,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。

链接

涉事4S店曾有多起纠纷

●据华商报报道,2016年朱女士曾在西安利之星奔驰4S店花48.6万元购买了一辆奔驰GLC300。次日提车后开回家,还没到家,突然发现仪表盘上一个黄灯亮了。事后多次与该店售后沟通,西安利之星汽车有限公司给朱女士的书面答复中直接给出维修方案,称可以通过更换变速箱控制电脑予以修复。但对于故障的具体原因,该公司表示可能导致发动机故障灯亮的原因有很多,暂时无法回复更具体的原因。

●据陕西交通广播报道,2016年4月,张先生在西安利之星4S店花费260万元购买奔驰车,半个月就发生漏油事件,“我们是4月15日在西安奔驰利之星买的,当时是215万元,后来说让我们交15万元,再在他们店里贴3万5千元的防爆膜,就可以有现车,前前后后加起来260万元,买回去之后放在车库,5月4日开出来拓印车架号的时候,师傅说曲轴后油封漏油。”随后,西安利之星称,不予退换。(据《现代快报》《新京报》澎湃网等)