

哭诉式维权 VS 奔驰式傲慢

西安女车主哭诉维权事件持续发酵,监管部门责成尽快退车退款
近些年,奔驰及涉事经销商问题频发《人民日报》官方微信发文:大企业傲慢比比皆是

近日,西安女车主坐奔驰车上维权一事引发网友热议。视频显示,在汽车4S店中,一名女子坐在一辆红色奔驰车引擎盖上,哭诉新买的车还没开出4S店就遭遇发动机漏油,“66万买的,一公里没开,让我换发动机。”

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”一事发布声明称,已派工作小组前往西安展开调查。

昨天上午,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。

而昨天下午,针对西安女车主称被迫缴纳金融服务费1.5万元,奔驰品牌方回应称:公开并反复地要求经销商在其独立经营的过程中要诚信守法。

事件 新车有问题 车主多次沟通无效

视频中女子王倩(化名)的家人小磊说,事件起因系视频中女车主即将生日,他们于3月22日前往西安利之星奔驰4S店付款提车,付完款后,工作人员告知他暂时不能提车,要做新车检测(PDI)。

3月27日小磊和王倩去提车,随后开车出去办过户手续,刚开没多久,仪表盘上提示“下一次加油时,加注1L发动机油”,销售员告知他,“这是正常的,不是大事。”建议他第

二天早上把车开到店里去解决。

3月28日上午,销售人员称,车要做系统升级,下午又说发现发动机漏油,是否可以拆开看看。小磊和王倩没有同意,要求退款或换车,销售人员称,需等待3天。4月1日,销售人员告诉小磊,退款比较麻烦,是否可以换车,再给一定补偿。小磊和王倩同意了。4月4日,销售人员又变了说法,希望给车辆换一个发动机,再给一定补偿。小磊和王倩未同意。4月8

日,小磊和王倩再次打电话,销售人员称根据国家三包政策,只能换发动机。4月9日,小磊和王倩来到4S店内,王倩坐到了车上与店员争执。

4月13日,小磊称,已和相关部门见面,并提出8大诉求,包括调查该车历史、检测车辆,要求奔驰正式道歉并给予精神补偿等。小磊称,涉事车辆已被封存。小磊还说,家人的生活全被打搅,奔驰品牌方和4S店仍未道歉,“凭什么这么傲慢?”

回应 西安监管部门责成4S店尽快退车退款

4月13日,西安利之星4S店回应称,仍在和客户进行协商。西安市场监管局高新分局副局长刘林称,已成立多部门组成的联合调查组,并组织双方进行协商。

梅赛德斯-奔驰发布消息称,对客户经历深表歉意,已派专门工作小组前往西安,将尽快与客户预约时间进行直接沟通,力求在合理的基础上达成多方满意

的解决方案。

昨天凌晨,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。

进展 车主称被迫缴纳金融服务费

4月11日,涉事奔驰店曾回应媒体称,双方已达成和解,当事人对结果比较满意。小磊表示,双方并未和解。“没有任何一方给我们明确的说法,道歉都没有,根本就不关心这个事情。”

事件在网上持续发酵后,4月13日,王倩和4S店相关负责人见面,协商录音随后曝光。录音显示,王倩称,购车过程中存在欺骗行为,车款共60

余万元,她可以全额付款,在3月22日付款当天,销售人员一直以利息低劝导她使用奔驰金融贷款服务,随后她同意使用贷款服务。

王倩回忆,她在财务室付完首付、购买保险后被带到一名男子面前,被要求“做奔驰金融确认”,询问很多问题后,这名男子要求王倩支付一笔共15200元的费用,并扫描二维码付款给个人,王倩要求到财务

室支付,上述男子又叫来了销售人员协商,“销售人员让我不要为难他,扫二维码就扫二维码吧。”

昨晚奔驰品牌方回应称:一向尊重并依照相关法律法规开展业务运营,不向经销商及客户收取任何金融服务手续费,并表示,梅赛德斯-奔驰公开并反复地要求经销商在其独立经营的过程中要诚信守法,确保消费者的合法权益。

链接

涉事4S店曾有多起纠纷

- 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。但该公司表示暂时无法回复更具体的原因。
- 西安利之星4S店曾与一起刑事案件有关。2013年11月至2014年6月,西安利之星销售顾问马某振,对外虚构其可用4S店员工身份以内部优惠价低价购买奔驰牌汽车、年底清仓可低价购车、可优惠购买加油卡等事实,与31名被害人达成协议,要求此31人将共计1823.0234万元购车款、车辆购置税等款项汇入其个人账户或汇入利之星奔驰4S店公户等账户。马某振因诈骗罪被判刑15年,赃款由侦查机关依法予以追缴,发还给各被害人。
- 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,西安利之星称不予退换。

新闻1+1 一个所谓的豪车品牌,在傲慢的道路上“奔驰”到底

奔驰曾不止一次陷入“毒气门”争议中

2008年便有媒体曝出奔驰“毒气门”问题。

2012年央视3·15晚会上,奔驰C级车车内异味问题被首次曝光。而当时对于全国各地奔驰车主长达两年多的集体投诉,奔驰中国并没有

引起足够重视。

2013年3月,央视《每周质量报告》曝光,在随机送检的北京奔驰C级车、E级车以及一些豪车的阻尼片样品中,检测发现都含有70号沥青,属于一级致癌物,具有强烈

致癌作用。

2018年,奔驰“异味”问题再次闪现,奔驰旗下多款车皆有涉及。当年有媒体查询第三方投诉平台得知,2018年2月至8月与奔驰“车内异味”有关的投诉就有12条。

又是奔驰! 郑州女车主维权受阻

据河南电视台民生频道报道,近期,郑州市民王女士花了40万元在郑州之星奔驰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。

4S店表示要给王女士的车更换配

件,但不愿根据“三包”规定退车。王女士觉得新车开不到24小时就换配件非常荒唐。她说:“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?”

(本版据《新京报》、人民网、央视、《京华时报》、《都市晨报》等)

一次维权控诉之所以引发全国声援,还是因为大企业傲慢比比皆是。用户只能靠“失态”式维权,是品牌管理最大的失败。

——《人民日报》

制图/见习美编 韩露

