



66万买的新奔驰提车不久就漏油, 维权为啥这么难?

综合消息 近日,一段2分38秒的维权视频被不少网友推上了热搜。视频中,一位女子坐在崭新的红色奔驰轿车引擎盖上哭诉。据了解,她在西安“利之星”奔驰4S店花66万元购买了一辆奔驰轿车,但提车后就发现发动机漏油。经过长达15天的交涉,4S店回绝却从退款、换车,变成“只换发动机”。女车主被逼无奈只能再次来到4S店,坐上轿车哭诉讨说法。

耐心沟通不被重视,扔掉斯文才能讨回公道?涉事店的推诿与傲慢砸了企业招牌,更让消费者寒心。

据了解,该车主于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它费用合计66万左右。提车当天,她从4S店将车开出约10公里左右路程后,发现汽车仪表盘的机油故障灯亮起。她马上打电话给销售,对方说这是发动机没油了,让开店里加油。

把车子开回店里后,奔驰车就一直停在店内。期间,车主和4S店交涉了3次,店家回复口径不停改变。“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4月8日,即15天后,“利之星”再次推翻之前的解决办法,称目前的情况根据国家“三包”规定,只能免费更换发动机。

“如果真换了发动机,连二手车都卖不出去,我为什么要接受?”女车主被逼无奈再次来到4S店,坐上轿车哭诉讨说法。“我就是因为太讲道理,你跟我说给你3天时间,我连续给你做了5个3天,15天!你不给我个方案,最后给我的方案是换我的发动机。”可以看到,视频中女子尽管气

愤,但仍摆事实讲道理,希望能够得到一个合理的解决办法。

车主表示,这部车是家人为了庆祝她30岁生日购置的,支付了20多万元首付后,还要偿还月供。

西安“利之星”奔驰4S店4月11日发出消息称,“对客户所反馈的车辆情况非常重视,并一直就相关事宜与客户保持沟通。4月9日当天,我司已与客户消除误解,达成友好共识。通过此事,我司也意识到,在客户沟通细节与沟通效率上仍有进步空间。”

从4S店“轻描淡写”的回复看,事情似乎已经解决,但车主却称没有得到奔驰官方回应,此事并未解决。

随后,西安市市场监管局成立由工商、质监、物价等部门组成的联合调查组,调查该车辆在销售前是否存在质量问题。车主与联合调查组首次见面,提出8点诉求,包括调查该车辆历史,要求知晓该车到店至销售期间的具体情况;车辆PDI检查是否真实;奔驰官方给一个正式的道歉和情况说明;对个人精神方面的损害给予补偿等。车主也希望相关部门能规范汽车行业车辆PDI检查,对汽车行业销售方面乱象进行整治,维护消费者合法权益。

西安“利之星”奔驰4S店到底有没有侵权?陕西法智律师事务所李汉文律师说,我国《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》(简称《汽车“三包”规定》)明确了家用汽车产品的“保修期”和“三包有效期”。保修期内出现产品质量问题,可以免费修理。在“三包有效期”内,如果符合规定的退货条件、换货条件,消费者可以凭“三包”凭证、购车发票等办理退货或换货手续。规章规定,保修期限是不低于3年、6万公里,“三包”有效期限是不低于2年或者行驶里程5万

公里。

按照原国家质检总局在《汽车“三包”规定》中的相关条款,从销售者开具购车发票60天内或者行驶里程3000公里之内,出现转向系统失效、制动系统失效、车身开裂、燃油泄漏,就可以选择换货或退货。因此,针对此事件,《汽车“三包”规定》中的“退、换、修”的决定权应该由消费者选择,而不是4S店来做决定,这显然违反了《消费者权益保护法》。

律师同时表示,车主可以查看所购车辆的PDI检查单,确认该车辆从奔驰中国到4S店的过程,以及车辆交付之前是否有全程检查记录。如果车辆在交付之前有任何关于发动机漏油的记录,销售方均涉嫌销售欺诈。根据《消费者权益保护法》规定,女车主可以要求销售方退一赔三。

最新进展

西安市场监管部门回应“奔驰女车主维权”:退车退款

据人民网 据西安市互联网信息办公室官方微博消息,引起关注的“某女士购奔驰车消费纠纷”一事,西安市高新区市场监管部门对外发布了有关工作进展情况:已对“利之星”立案调查,责成尽快退车退款。

4月11日、12日,高新区市场监管部门先后对双方退车退款协议情况进行了核实;对“利之星”4S店经营情况进行了检查;已对“利之星”4S店涉嫌质量问题进行立案调查,对涉事车

辆进行依法封存,并委托法定检测机构进行技术检测;对“利之星”4S店负责人行政约谈,并要求该店通知奔驰(中国)公司协助进行调查。

4月13日,市场监管部门再次责成“利之星”4S店尽快落实退车退款事宜,听取了投诉人新提出的八项诉求。当天,还组织“利之星”4S店负责人与投诉人对话协商,努力促成双方达成解决问题的一致意见。对话中,店方负责人向某女士因购车问题引起的不愉快表示道歉,并表态愿立即

退款、承担市场监管部门调查核实后的相应法律责任。某女士感谢市场监管部门对消费者的支持,但目前不能接受店方退款,并且愿意接受调查核实以后依照有关规定更换发动机、或退换车的结果。

目前,高新区市场监管部门要求“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。

近日,陕西西安女车主因坐奔驰车顶哭诉维权成为网络热点。该车主4月13日表示,已向西安市市场监督管理局联合调查组递交资料,配合调查,继续维权。奔驰方面则表示,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。

从新闻的客观性来说,仅有车主哭诉维权桥段的短视频,确实是“一家之言”,也未尽话语权平衡和事实核实责任。不过,从车主的言辞、涉事4S店的反应、西安市市场监督管理局高新分局成立联合调查组的“高规格应对”,乃至北京梅赛德斯-奔驰销售服务有限公司的“官宣”来看,真相只怕八九成是板上钉钉的。当然,在权威定论抛头露面之前,我们无意于揣测或原罪什么,但“哭诉维权”的车主何以会舆论心有戚戚焉?这个问题,令人深然。

请注意几个蹊跷的“点位”:第一,“退款、换车”的承诺何以变成为“换发动机”?第二,一台疑似漏油而未开出门的新车,“三包”政策撑膜的竟然只能“换发动机”?第三,4S店在道理上疑似毫无招架之力的时候何以胆敢让消费者打12315?

这些问题的答案,也许早已是“自在人心”。

车主算是“车闹”吗?坐在引擎盖上讲道理,靠高分贝维权,且直言“不要脸了”,确实有“闹”的形式;不过,她言必称“您”,言必称“大哥”,就事论事,很讲道理,说到心酸处落下弱者的眼泪,这还算是“闹”吗?正像车主质问的:这样的“新车”,到底是哪里来的?就算不卖给她,漏油后换了发动机的“新车”,谁是下一个“接盘手”?这些问题若不清楚,和解也只是“局部安抚”。

可以想见,因为拍视频的围观

谁也不愿自己是「哭诉维权」的车主

者,才让这波舆情显现,才有了市场监管的“联合调查组”,才惊动了品牌总部跳出“声明”。倘若没有呢?车主的维权之路还要走多久?

王小波在《沉默的大多数》中说过这样一番话:“我认为,知识分子的长处只是会以理服人,假如不讲理,他就没有长处。”一个法治社会,自然是讲道理的知识分子、守法公民的大道直前的社会,而如果权益与自由是“按闹分配”的话,一定在某种程度上寓意着公共治理层面的疏漏与问题。“哭诉维权”的车主让每个人都有种深切的“代入感”,是因为很多时候,我们多是希望讲道理来维权的,但问题是“15天过去”,面对强势到油泼不进

的4S店,如果连“三包”政策的最终解释权都落到“大店”手里,再是有知识、讲道理的消费者又能怎样呢?品牌方固然要尽到企业社会责任,好好调查4S店的销售行为。不过,职能部门恐怕不能点到“特别调查组”为止。眼下,更要做好两件事:一是查查车主到底投诉过哪些部门,这些部门究竟存在不存在“不努力、不作为”的情况?二是顺着“哭诉维权”事件梳理消费投诉渠道,像解决营商环境问题那样保护消费者合法权益,严肃整顿4S店的各种自说自话的潜规则。

车主的乐观肯定是对的,“我不信天下还没个说理的地方”。不过,对那些口才和胆识还没有到“豁出去”地步的消费者们来说,找一个可感可知、可信可亲的“说理的地方”,也许这是“3·15”后剩下的364天里要直面的现实难题。于此而言,在“强大国内市场”成为关键词的2019年,职能部门还应主动关怀、主动作为,让这种疑似“不闹不解决系列”事件在消费市场上少些、再少些!

(光平)

新闻直通车

国家煤监局:要推广实施“取消夜班”做法

新华社电(程士华) 国家煤监局局长黄玉治在近日召开的全国煤矿安全培训工作会议上表示,煤矿企业要推广实施“取消夜班”做法,逐步改变煤矿井下员工“一天三班倒、24小时连轴转”的传统作业模式。

近日在安徽省淮北市举行的全国煤矿安全培训工作会议上,国家煤监局局长

黄玉治说,煤矿企业要上装备减强度,做到环境留人。要持续推进机械化换人、自动化减人,加快煤矿机器人研发应用,努力把员工从危险环境和繁重劳动中解放出来。要推广实施“取消夜班”做法,逐步改变煤矿井下员工“一天三班倒、24小时连轴转”的传统作业模式,降低劳动强度,让作息规律回归自然。

3月我省优良天数增加 PM2.5浓度下降

本报讯(记者 刘强) 4月12日,陕西省生态环境厅发布全省空气质量报告,2019年3月,全省PM2.5平均浓度44微克/立方米,同比下降24.1%;平均优良天数25.5天,同比增加4.8天。2019年1~3月,全省PM2.5平均浓度81微克/立方米,同比上升12.5%;平均优良天数48.5天,同比减少4.3天。

(按改善程度由高到低排序),商洛、安康、韩城、宝鸡、西咸、榆林、汉中、杨凌、铜川9个市(区)空气质量与去年同期相比下降(按下降程度由高到低排序)。

2019年1~3月,关中地区PM2.5平均浓度96微克/立方米,同比上升11.6%;平均优良天数37.6天,同比减少1.7天。西安市PM2.5平均浓度99微克/立方米,同比下降2.0%;优良天数39天,同比增加10天。

西安秦岭保护区内禁开农家乐

本报讯(张端) 日前,《西安市秦岭生态环境保护条例》出台。西安市将秦岭农家乐“无证(照)经营、乱搭乱建、乱排乱放、垃圾乱堆”等突出问题,强力推进农家乐专项整治,切实加强农家乐规范化管理。

根据《行动方案》,西安市禁止在秦岭终南山世界地质公园、自然保护区、水产种质资源保护区、饮用水水源保护区以及海拔2000米以上区域、地质灾害隐患点区域内、公路建筑控制区、河道管理范围内开办农家乐,已经开办的要立即关停取缔;涉及非法占用土地,侵占耕地、林地,擅自改变土地性质、用途开办的农家乐,要依法依规予以拆除。



4月11日,西安市雁塔区教育工会“徒步健身,绿色出行”教职工春季徒步活动在

西安东曲江池遗址公园举行,全区教育系统200余名教职工参加了此次活动。 雁教工宣

“西”纳英才“安”心乐业
2019年西安市大学生留西安就业创业“巡回”招聘活动(西安外事学院站)
主办单位:西安市人力资源和社会保障局
承办单位:西安外事学院
协办单位:西安市各区(县)西安大学生就业促进会 西安人力资源协会

4月13日,由西安市人力资源和社会保障局主办的“西”纳英才“安”心乐业百万大学生留西安就业创业招聘会在西安外事学院举行。招聘会共有206家用人单位到场参会,提供岗位需求近6000个。此类招聘会本月共有4场巡回招聘。 本报记者 鲜康 摄

企业快讯

杨陵火车站 助力“农科城”万人马拉松比赛

本报讯(张宝忠 朱欢) 4月14日,2019年杨凌农科城国际马拉松比赛在杨凌举办。中国铁路西安局集团有限公司宝鸡车务段安排杨陵火车站积极部署,保证赛场选手乘车方便。该段组织管内杨陵车站13日全天和14日10点前,在车站售票厅设立“杨凌马拉松”售票专用窗口,13日10点至19点在站前广场设置免费摆渡车到达会展中心,便于参赛选手了解赛道情况。该段还在杨陵车站设置醒目引导标识牌,开通选手专用实名制验证通道、专用检票进站等“绿色通道”,保证参赛选手赛后快速进站乘车。

国网神木市供电公司 全力保障重点项目建设用电

本报讯(杨志伟) 今年,国网神木市供电公司加强与政府相关部门联络,做到服务人员、服务方案、服务标准、具体措施和时间节点“五到位”。为了保障精准对接各重点项目,该公司通过帮助客户优化完善供电方案、检查

电力设施、提供上门宣传电力政策等方式,增强服务的针对性、主动性和有效性。同时,该公司围绕全市重点项目需求,简化业务流程环节,精心提供全业务“一口对外”服务,为重点项目建设提供有力支撑。

关于“超级真菌”的N个真相

“各种药物治疗无效”“致死率极高”“公共卫生间新威胁”……一种被称为“超级真菌”的耳念珠菌日前刷屏朋友圈,引起一些网友恐慌。

“超级真菌”真相如何?多位病原微生物专家表示,我国已发现的耳念珠菌感染病例不等于“超级真菌”感染,只有多重耐药的耳念珠菌才是“超级真菌”。且“超级真菌”对健康人群不构成威胁,公众不必恐慌,也无需采取特殊的预防措施。

只有多重耐药的耳念珠菌才是“超级真菌”

病北京市重点实验室主任徐英春指出,“首先,此前媒体报道所述的18例感染病例中,检出的耳念珠菌菌株都比较敏感,通俗地说,现在绝大部分广谱的抗真菌药都可以治疗它们。”

“其次,这些病例是在近年间从不同医疗机构中陆续检验出来的,并不是某个时间段或几家医院集中出现的,是散发现象。”徐英春强调,“同时,从由北京协和医院牵头的CHIF-NET全国监测数据看,大约2万例菌株中才有1例耳念珠菌,因此不存在‘超级真菌’在我国‘暴发’或‘流行’的说法。”

“超级真菌”致死率并没有那么可怕

复杂病因而下,真菌感染和死亡之间的关系很难界定。”

健康人群无需担心感染“超级真菌”

对于“超级真菌”引发的恐慌情绪,多位微生物专家表示“大可不必”。因为易感人群都是免疫力严重受损的人,如使用免疫抑制剂、肿瘤化疗、长期留置导管的患者等,健康人群无需担心会感染“超级真菌”,它也不具备相互传播的可能性。

徐英春说,“超级真菌”本来就存在于人体和环境之中,只要人的免疫力没问题,完全可以与之和平共处。从它发现至今10年来,没有一例通过呼吸道传播的病例,大家也可以放心去探望此类真菌感染的病人。”

中国正加强监测和应对“超级真菌”

据了解,我国已在2009年建立了覆盖230多家医疗机构的病原真菌监测网络CHIF-NET项目,每年发布一次数据报告;同时另有覆盖67家重症ICU病房的念珠菌血症病原真菌的菌种鉴定和药物敏感性检测。

随着分子生物学检测技术的进步,人类发现的耐药性病原真菌也越来越多。刘伟建议,我国应尽快扩大相关检测和

多位专家表示,虽然目前我国尚未检测出“超级真菌”,但绝不能放松警惕,关键是要加强对它们的识别,并加以规范的测定。

刘伟说,从科学上说“超级真菌”固然“危险”,但从各国的医学临床观察中,它的致死率与其他念珠菌感染所引起的死亡率没有明显差异,并没有那么可怕。“其实真正危险的反而是烟曲霉、白念珠菌、光滑念珠菌等菌种中出现的耐药性问题,因为它们临床上更为常见。”

徐英春举例说:“比如美国统计的‘90年内约50%致死率’的数据,很多病人本身就有严重的基础疾病,在多种

报告体系的范围,同时普及和推广规范的病原性真菌菌种鉴定和药物敏感性测定方法,建立国家统一的实验室检验标准,“只有加强监测,才能有效应对。”

细菌耐药问题引起更多关注

人类和细菌、真菌等病原菌的斗争,就像一场旷日持久的攻防战。直到20世纪40年代青霉素的发明和使用,人类才有了稳定而强大的对抗武器。但就像“矛”与“盾”的故事一样,致病病原菌也产生出药物适应性,出现了“药石罔效”的个体。

2016年,我国发布《遏制细菌耐药国家行动计划(2016-2020年)》,成为与抗生素和耐药性斗争中少数具备全面计划的国家之一。但中国科学院城市环境研究所所长朱永官表示,气候变化正加剧微生物的全球化迁徙,将以不可预估的方式让“超级真菌”变得更为危险。

刘伟说,真菌作为真核生物体,比细菌更为复杂,但有关病原性真菌规范化的菌种鉴定、耐药性检测方法以及传播规律研究却开展得很不够。

“超级真菌”在各国陆续被发现,应引起全球公共卫生人员注意。

(陈聪 屈婷)

