

服务费进了谁腰包?能否三倍赔偿?

三问奔驰维权事件

中新网客户端北京4月15日电 近日,一名女子在4S店坐奔驰车上哭诉维权的视频引发舆论广泛关注,14日围绕该事件成为微博热搜的话题就达七条之多。

据女车主哭诉,她购买了一辆66万元的奔驰车作为自己30岁的生日礼物。然而新车还未开出4S店,就发现车辆发动机存在漏油问题。4S店表示无法退款也不能换车,只能按照“汽车三包政策”更换发动机。

随着双方谈话内容的曝光,这家奔驰销售店在销售环节涉及的私收金融服务费等行为也浮出水面。

1.5万服务费,进了谁的腰包?

按照女车主的表述,西安“利之星”4S店极力推荐分期付款,最后其答应选用分期付款,在交完首付办理贷款的时候,“利之星”相关负责人忽然提出有这笔服务费用,大约1.5万元,在此之前她并不知情。

最终车主通过两次微信转账支付一万五千元的服务费,这笔资金流入私人账户,且只有收据没有正规发票。

车主质疑这笔服务费的的服务内容。“资料自己提供,银行自己来跑,流水自己打,但为什么交这一笔服务费呢?这笔服务费服务内容是什么?”并且要求4S店官方给出解释。

在奔驰汽车官网的金融计算器中,如果选购与女车主同款的CLS 300中的豪华型,其建议零售价69.18万元,首付30%为20.75万元,分期36个月的情况下,利率4.99%,月付款14512元,但奔驰官网并未显示有奔驰金融服务费。

4月14日,奔驰发布声明表示:奔驰不向经销商及客户收取任何金融服务手续费。同时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。

既然奔驰并未收取,那么这笔金融服务费服务的是什么,又进了谁的腰包?

一位4S店销售人员向记者透露,这笔钱流入的是4S店,不会开具发票。而有些4S店会给销售分成,这也是很多销售力劝客户按揭购买汽车的动力。

事实上,所谓“金融服务费”并不是新鲜事,在社交媒体上诸多网友表示自己也曾被收取,而2018年1月《北京晨报》的一篇报道与此次事件又有诸多相似之处。

4S店要求分期付款的赵先生缴纳一笔3380元的“金融服务费”,但由于车辆存在质量问题,赵先生将4S店诉至法院。4S店辩称双方之间签订的合同中已经明确约定金融服务费和上牌费,也向赵先生出示了相关的收费通知单,赵先生已经知晓该费用才缴纳的。

法院认为,赵先生采取分期付款的方式购买汽车,其自会按照协



资料图片

议向银行支付利息,4S店自行收取金融服务费并无任何法律依据,应当退还。

而在此次奔驰车主的事件中,按照车主的描述,4S店甚至并未提前告知有“金融服务费”这一收费,侵犯了车主的知情权。

河南国银律师事务所律师王亚中表示,4S店收取“金融服务费”并无法律依据且存在诸多问题。“正规收费应该进入对公账户并开具发票,工作人员要求车主打入私人账户,这种行为在税务等方面也是存在问题的。”

记者注意到,在今年3.15期间合肥市市场监督管理局发布的2018年度消费维权典型案例中,4S店“违规收取金融服务费”就位列维权榜榜首。

多名法律从业者向记者表示,目前尚无针对金融服务费的规范文件出台,因此才会发生4S店不提供任何金融服务而广大消费者被收取费用的情况。但依据《汽车销售管理办法》、《消费者权益保护法》等法律规定,消费者可以拒绝该项费用。

除了换发动机,别无选择?

“利之星”4S店相关负责人在与女车主协商时表示,“虽然漏机油在国家三包的法规里只能达到换发动机,但作为情感上,我们自己也不能接受,一直在积极处理,其间有个流程,只怪我们速度太慢,在4月9日,我们也已经友好协商。”

西安女车主只能被迫接受更换发动机这一个选项吗?答案是否定的。

“三包政策选择的主动权在于消费者,不在于商家。”中国财政科学研究院应用经济学博士后盘和林这样告诉记者。

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。“所

以消费者既可以选择更换发动机或更换整车,也可以选择退货,但奔驰4S店无权选择对消费者不利的更换发动机。”

“国家三包法没有问题,企业不应该断章取义,变成他们的借口。”维权女车主向媒体如此表示。

若4S店欺诈,可否主张三倍赔偿?

据媒体报道,女车主家人表示,他们已经将诉求提交至当地工商部门,调查组表示近期将会有调查结果。女车主表示,在4月13日的协商中,奔驰方提出先退款,后续检测出现问题,再进行赔付的建议,但已被她拒绝。若检测结果显示,确实是售前有问题,应该按法律法规说的“以次充好,假一赔三”。

有网友也认为,车主可以提出三倍赔偿的申请。对此,王亚中律师分析认为,“PDI检测是每辆车售出之前都要进行的,如果4S店进行了PDI检测但出于某种目的向消费者隐瞒故障,就存在欺诈行为。这种情况下可根据《消费者权益保护法》第五十五条,要求三倍赔偿。”

值得注意的是,根据新《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,消费者免去了举证的障碍。

业内人士建议车主积极取证,调查该车历史,查询车辆的事故与维修情况;核实车辆PDI检查是否真实及检查人员的资质;向市场监督管理部门报案,要求对4S店进行调查处罚;及时向法院起诉,维护自身合法权益。

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,并听取了投诉人新提出的八项诉求。另据媒体报道,14日,有实名认证为女车主的账号发文表示不再跟利之星奔驰有任何非官方接触。不过,此文随后被删除。

截至发稿时,双方尚未达成进一步和解。

江苏响水“3·21”爆炸事故 又有17人被采取 刑事强制措施

新华社南京4月15日电 记者15日从江苏省盐城市委宣传部获悉,根据国务院江苏响水天嘉宜公司“3·21”特别重大爆炸事故调查组调查工作进展和公安机关侦查,公安机关15日对江苏天嘉宜化工有限公司及为该公司相关项目作虚假评价的中介组织涉嫌犯罪的17名嫌疑人采取刑事强制措施。

3月21日14时48分许,盐城市响水县天嘉宜化工有限公司发生特别重大爆炸事故。事故发生后,公安机关立即开展调查工作,于3月23日立案侦查,并对江苏天嘉宜化工有限公司3名负有重大责任的嫌疑人采取刑事强制措施。4月13日,又有6名负有重大责任的嫌疑人被采取刑事强制措施。

以“高收益”为幌骗钱 广安破获网络 投资理财诈骗案

新华社成都4月15日电 记者从四川省广安市公安局获悉,近日广安市广安区警方破获一起网络投资理财诈骗案,抓获犯罪嫌疑人42名,涉案金额达1000余万元。

3月,广安区公安分局接到群众报案称,去年通过网络聊天平台添加好友的方式,被“理财讲师”推荐购买投资理财产品,进行风险投资后发现被骗。警方迅速成立了专案组开展侦查,发现这是一个涉嫌网络投资理财诈骗团伙。

经过一个多月侦查,专案组掌握了该团伙人员组成结构、窝点位置及犯罪事实等情况。经查,该犯罪团伙采用公司化经营方式,通过网络平台与客户聊天,“理财讲师”进行洗脑式授课,以炒股、买期货等投资理财为名,“高收益、高回报”为诱饵,引诱客户购买理财产品。受害者被骗金额少则万余元、多则百余万元。4月10日,广安区警方出击,捣毁3个窝点,抓获犯罪嫌疑人42名,依法扣押作案手机96部、电脑89台。目前,案件正在进一步侦办中。

14年投入资金 逾180亿元 保护三江源地区生态

新华社西宁4月15日电 记者从青海省发改委及三江源国家公园管理局获悉,2005年至今,我国在三江源地区的生态保护投入资金已超180亿元,今年将再投9亿元。三江源地区是长江、黄河、澜沧江的发源地。上世纪70年代起,气候变化及人为因素致当地草原、河湖等生态系统发生退化,源头涵水能力下降,对下游产生影响。