

# 银保监会：已要求北京银保监局对奔驰汽车金融等问题开展调查



最近，西安奔驰车主维权一事在网上持续发酵。记者昨日从中国银保监会独家获悉，对于近日媒体热议的奔驰女车主被收取“金融服务费”问题，中国银保监会高度重视，已要求北京银保监局对梅赛德斯-奔驰汽车金融有限公司是否存在通过经销商违规收取金融服务费等问题开展调查。

银保监会表示，将根据调查情况依法采取必要监管措施，切实维护金融消费者的合法权益。

4月15日，记者还采访了西安市市场监管局相关负责人，相关部门已委托法定检测机构进行技术检测并正在核实4S店是否存欺诈骗行为，目前已封存西安利之星4S店相关账目。

## “三包”政策不能被断章取义

新买的车“还没开出4S店大门”就发现发动机漏油，这件事无论发生在谁身上，都难以接受。而经销商说的只能更换发动机，真的是依据“汽车三包政策”吗？

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。遗憾的是，此次事件中经销商却断章取义，把该退的车仅做维修处理，还美其名曰“执行了‘三包’规定”。

## 对金融服务费等问题开展调查

在西安市场监管部门对此事立案调查、责成涉事4S店尽快退车退款之后，这一事件却并未平息。

4月13日，女车主与4S店相关负责人见面。在曝光的谈话录音里，车主提到自己本来可以全款购买，但4S店称奔驰金融贷款利率低，用各种方法“引诱”自己使用奔驰金融。此后，她付完首付款后，在不知情的情况下被开通奔驰金融，还被迫交纳服务费1.5万，对方还要求把钱转至一个私人账户，并且没有发票。交完这笔服务费，才接着为她办理后续业务。车主表示，并不理解自己缴纳的这笔服务费，到底获得了什么服务。

对于这项收费，奔驰方面已经予以否认。而对于奔驰女车主被收取“金融服务费”问题，中国银保监会高度重视，已要求北京银保监局对梅赛德斯-奔驰汽车金融有限公司是否存在通过经销商违规收取金融服务费等问题开展调查。



维权女车主王倩(化名)接受央视记者采访 央视截图



女车主哭诉维权 视频截图

## 女车主与奔驰4S店高管谈判录音曝光

网友：女车主逻辑满分

近日，“奔驰女车主维权”事件引爆网络。4月13日，女车主与4S店负责人见面协商。据女车主提供的谈判录音，双方并未达成和解。录音共分四个“回合”。

### 第一回合

女高管：我没及时见你是因为出国。

女车主：我找你将近二十天，出国也有网。

### 第二回合

女高管：之前您起草了协议，准备在下周一确定。

女车主：未来准备签的协议为什么说成已经达成？

### 第三回合

女高管：漏机油在国家三包的法规里，它是只能达到一个换发动机……

女车主：你谈国家三包，是断章取义，国家三包有利于你的，你拿来搪塞我，国家三包有利于我的，你就给我说“看各店情况而定”，请问国家三包是你们包的？

### 第四回合

女车主：首付款付了之后，在不知情情况下给我开了奔驰金融，收服务费1.5万。现场逼着交了才可以办后续，我是被迫的。请问这个收费合理吗？

女高管：……

## 还是要多读书

@陈良端：看完之后2点感悟：1.要多读书；2.关键时要留证据。

@蕾哥C.L.：这个私账无发票的诱导收费，是偷税漏税。

@半阙：小姐姐教科书式的谈判听着太过瘾了！

@张鹏：女车主逻辑满分，还是要多读书。

@酒剑仙：说真的，当着那么多高管，还能有如此逻辑，真的厉害！支持维权！

@靈誼：赞叹女车主的逻辑思维，更佩服女车主的勇气，太多弱势群体被欺负之后选择忍气吞声，自认倒霉，息事宁人，你本也是弱女子，却勇敢地拿起法律武器维护自己，没错，天下之大总有说理的地方，支持你。

@贵在中和：奔驰车不错，中国代理商错了。

## 女车主：等检测结果出来后依法维权

4月14日，奔驰女车主王倩（化名）告诉记者，她已拒绝奔驰方提出的先退款再检测建议，表示愿意等待检测结果出来后依法维权，并请求大家关注事情本身，不要深挖她的个人生活，目前一家人深受其扰。

“如果是以次充好 依法假一赔三”

记者：目前事件的进展是什么？

王倩：4月13日我第一次去当地工商局配合调查，相关部门也立即介入，我提出了8个诉求，需要奔驰方面回复。

记者：你指的奔驰方面是梅赛德斯-奔驰还是西安利之星4S店呢？

王倩：前期他们双方都在互相推诿，但和我签合同的人是西安利之星，我也是看重的品牌才去了利之星购车，奔驰官方和利之星在处理过程中都欠妥，其实我都不满意。

记者：现在奔驰方面的态度是什么？

王倩：当面协商的时候，奔驰方表示可以先把我的钱退给我，再去做检测，出现问题又按照相关的标准进行赔付。我拒绝了。不存在先退款再检测，如果没有问题为什么要退款给我，没有必要迫于舆论压力做这件事，我愿意等待最终的结果。

记者：你希望看到什么样的调查结果？

王倩：实事求是，就事论事。如果检测下来，确实是售前有问题，那就该按法律法规说的以次充好，假一赔三。如果是售后的问题，证据表明是我使用不当造成的问题，那我该出钱出钱，该换发动机换发动机，只要正规有证据，我都信。

“收到威胁信息 严重影响个人生活”

记者：现在舆论讨论给你带来压力了吗？

王倩：实际上，在4月12日视频传到网上前，家人一直在躲这个事，后来舆论一直发酵，一边倒，网上说我是演员，是间谍，各种东西向我袭来的时候，我很难过。已经有人不停通过朋友亲人找我，我的手机号被泄露出去，短信微信全都是陌生人的信息，甚至有恐吓，还有人在网上捏造一些关于我的事情。这些对我家人都造成困扰。

记者：你有什么想对公众说的吗？

王倩：我想呼吁大家，关注事件本身，不要过分关心我个人，保护我的个人隐私，公平客观地看待这件事。

综合央视新闻、人民日报官微、新京报、新华社