



# 奔驰女车主维权案





2019年2月25日，投诉人某女士与西安利之星汽车有限公司签订了分期付款购买全新进口奔驰CLS300汽车购车合同。

2019年3月27日，车主提车后，因认为发动机存在问题与“利之星”4s店自行协商退换车辆未果。

2019年4月9日，车主向陕西省市场监管局12315指挥中心、西安市12345热线电话投诉，诉请退款退费。

2019年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。

1．调查该车车辆历史，要求知晓该车到店至销售期间的基本情况；

2．车辆PDI检查是否真实，检查人员有无资质，3月2日到3月27日期间又做了哪些检查，车辆的检查有没有检查到问题，检查人员有无资质；

3．没有任何利益的第三方对车辆进行检测，如果是质量问题依法赔偿，如果是三包问题，我们也愿意接受，我们合法维权；

4．调查4s店在销售过程中是否侵犯了我的知情权，是否有强制消费，收取的金融服务费（15200余元的金融服务费）是否合理？要求调查是否存在违法；

5．规范汽车行业车辆PDI检查；

6．奔驰官方要给一个正式的道款和情况说明；

7．对个人精神方面的损害给予补偿；

8．对汽车行业销售方面乱象进行整治，维护消费者合法权益。

2019年4月13日17时，奔驰官方微博发布声明。

2019年4月15日，陕西税务部门调查奔驰事件涉事4S店。

2019年4月16日晚，西安奔驰维权女车主和西安利之星汽车有限公司达成换车补偿等和解协议。

和解协议主要内容包括：

- 1、更换同款的奔驰新车，但依旧是以贷款的方式购买；
- 2、对该车主此前支付的1万余元“金融服务费”全额退款；
- 3、奔驰方面主动提出，邀请该车主参观奔驰位于德国的工厂和流水线等，了解相关流程。
- 4、赠送该车主十年“一对一”的VIP服务；
- 5、为女车主补办生日（农历），费用由对方全额支付。

# 问题

- 01 | 汽车买卖合同生效吗？
- 02 | 汽车漏油，能退换货吗？
- 03 | 女车主有何种维权途径？
- 04 | 该案中涉及哪些法律法规？



**2019**

**谢谢您的聆听**

