

160万买的奔驰,买前一年竟出过险

买家要全款退车,卖家只愿意承担部分损失,昨天他们到市消保委进行调解

本报记者 马焱
通讯员 潘乐



浙江24小时APP

扫一扫二维码
了解财经大事

这段时间,因为西安的奔驰车漏油事件,汽车的消费投诉纠纷又一次受到大众关注。浙江省消保委昨天发布的“2019年一季度浙江省消保委组织受理投诉情况分析”显示,今年第一季度,全省消保委组织共受理商品类投诉7386件,其中,交通工具类四类商品的投诉量居第五位,有1000件左右。

而就在昨天,杭州市消保委进行了一场公开调解会,当事人双方是消费者和4S店。消费者发现自己当新车买来的奔驰车竟然早在买车前一年就出过险,要求全款退车,4S店则认为当初告知过消费者,所以只愿意承担部分损失。



消保委调解会现场

“新”车开了一年半,发现曾出过险 买家要求全款退车

2017年7月27日,消费者柴先生所在的绍兴顺恩纺织品有限公司向杭州东星行购买了一辆奔驰S500,价格是161万元(其中车价150万元)。今年3月初,公司打算将车卖掉,便委托专业机构检测车况,被告知,这辆车的引擎盖和保险杠做过油漆。经过多方查询后发现,这辆奔驰早在2016年7月8日在中国人寿出过险,于是绍兴顺恩纺织品有限公司向杭州东星行提出撤销购车合同,全款退车的要求。

对此,杭州东星行售后经理表示:“这辆车是厂家使用过的长库龄竞拍车,在销售时就不是普通意义上的新车,已经有1060多公里的行驶里程了,这一点我们和买家都是说清楚的。车身上有两条划痕做过油漆这个情况,我们确实没有书面告知买家。不过,这辆车也是做了很多‘准备工作’之后才销售的,相比220万元左右的市场价,150万元的售价也是明显优惠了不少的。从目前情况来看,如果这辆车的二次销售因为这两条划痕而产生了损失,这个损失我们愿意承担。”

从杭州市消保委收集的证据来看,这辆奔驰车在2016年7月8日出险理赔6400元,事故经过为“车身划痕、在昆明洲际酒店因车身划痕发生事故”,维修内容为“前保险杠,前机盖”。同时,在市消保委还出示了2016年送修的监控视频截图,图片上显示,这辆奔驰车前机盖等位置有多道划痕。

有否提前告知车况 是双方争执的关键点

昨天的现场调解,双方最大的争执点是一——卖车时,卖家是否将这辆车的实际车况如实告知买家。

市消保委工作人员现场出示了当时的购车合同,合同上明确写着所销售的车辆是“新车”。对此,东星行的解释是,双方还有一份补充协议,补充协议里写着该车是“长库龄竞拍车”,并口头告知过买家,这辆车是“展车”。同时还有一张“车辆准备清单”,上面有这辆车在东星行做过的所有项目。买家

则表示,只知道自已买的车是“长库龄竞拍车”。

随后,东星行工作人员又出示了一份证据,是早前柴先生接受杭州一家电视媒体时的表述,在采访视频中,柴先生表示买车时知道这辆车是“展车”。但柴先生表示,他当时理解的“展车”就是在4S店里展示的车,而且销售人员说车是2014年出厂的,有3年库龄,所以觉得这个价格也是合理的。

即便如此,消保委工作人员表示,东星行依然存在过错,因为没有书面告知消费者这辆“长库龄”的“展车”曾出过险。

4S店说不了解车辆进店前的情况 消保委表示经营者有查货验货义务

东星行售后经理表示,这辆奔驰车2017年1月进入东星行,但出险是在2016年7月,所以他们对此前的情况并不太了解。但消保委表示,商品都是流通的,卖方有义务在销售前对商品的情况进行全面了解。

针对此次消费纠纷调解,杭州消保委投诉与法律事务部主任告诉钱报记者,作为经营方,杭州东星行汽车维修有限公司在汽车销售过程中并未书面告知消费者汽车的维修情况,侵犯了消费者的知情权和选择权,没有尽到告知买方的义务。同时,作为专业汽车销售商,东星行应该了解店内每一辆车的具体情况,《民法通则》中有相关规定经营者有查货验货的义务,因此不知情并不说明没有这个责任。另外,作为买方,应该如实地把当时所有的材料提供给市消保委,以便给出一个公平公正的调解结论。

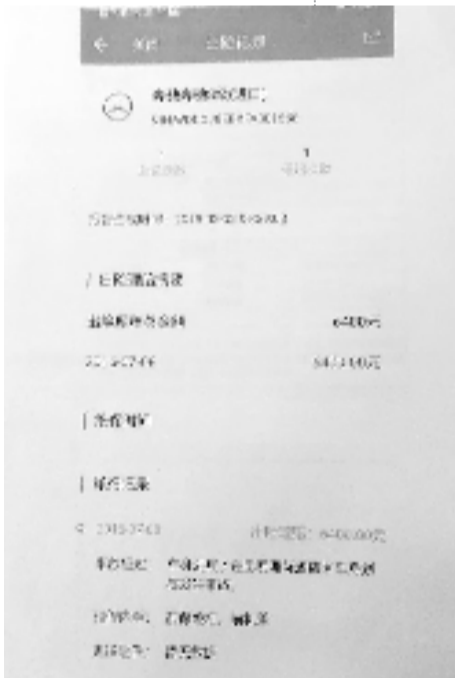
经过市消保委的调解,建议杭州东星行汽车维修有限公司可以提出一个合理的方案,与买方和解。东星行也表示由于划痕修复对买方造成了损失,对该部分可以给出赔偿,一周之内给出回复意见。市消保委也提醒广大消费者,购车过程中对商家有关退还购车定金、保险押金等的口头承诺要格外留心,注意留存定金或押金收据,必要时对商家的口头承诺进行录音,主动争取签订纸质的定金或押金退还协议。

首次引入大众评审机制 有人建议这样赔偿

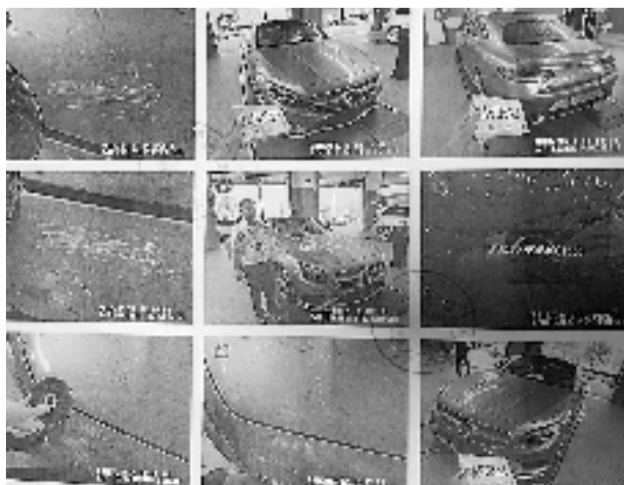
此次调解会,除了现场调解的内容,首次引入的大众评审机制也同样值得关注。

调解过程中,5位大众评审员一直在认真地做着记录,他们力求从客观的角度对整个事件进行分析,并最终给出自己的建议。调解会结束后,有一位大众评审员在评审表上写了自己的看法:“我的意见是双方各退一步,4S店有错在先,但要求全款退车也不太合理。”他表示,这车已经开了一年半,东星行可以按照奔驰S500新车和二手车的差价再减去一年半内的折损进行赔偿。

记者从杭州市消保委了解到,目前消保委建立了一支25位大众评审员的队伍,所有评审员都有2年以上的消费义工工作经验。在选择大众评审员进行参与调解的过程中,消保委遵循案件事先保密性、行业规避性、随机性三原则,确保大众评审员做出的评判公正、合理。



车辆出险记录



从保险公司调取的该车维修监控截图