

与西安利之星4s店近18分钟协商录音曝光 奔驰女车主教科书式维权“秒杀”女高管

近日，“奔驰女车主哭诉维权”的视频在网络上流传后，迅速引发舆论关注。14日，西安市互联网信息办公室就此事发布通报表示，西安市场监管部门已对“利之星”4s店立案调查，责成尽快退车退款。

提交投诉材料： 向监管部门提出8点诉求

4月13日上午，哭诉维权的奔驰女车主王倩(化名)在其丈夫等人陪同下，来到西安利之星奔驰4S店所在地的市场监管部门，提交了一份正式的书面投诉材料并表达了相应的诉求。

她的诉求包括：1. 调查该车辆历史，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22日付款到3月27日提车期间又做了哪些检查，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，也愿意接受。4. 调查4S店在销售过程中是否侵犯了顾客的知情权，是否有强制消费，收取的金融服务费是否合理？要求调查是否存在违法行为。每年有多少消费者被动消费？5. 规范汽车行业车辆PDI检查及从业人员素质；6. 奔驰官方要给一个正式的道歉和情况说明；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的乱象进行整治，维护消费者合法权益。

4S店道歉： 应该退货，怪我们太慢

4月13日是王倩的生日，那台原计划作为她30岁生日礼物



西安利之星奔驰4S店。

的进口奔驰CLS300型运动轿车，现已被市场监管部门封存待检。13日下午，王倩女士与奔驰方工作组在西安市市场监督管理局高新分局进行了三个多小时的沟通协商，最终不欢而散。

沟通期间，4S店相关负责人向王倩道歉，称此前她因出差等原因未联系女车主，且处理此事确实速度太慢。该负责人还称，“开出去才这么短时间（就出事），给客户退车这是应该的。”

13日下午，梅赛德斯-奔驰官方发表声明称：对客户的经历深表歉意，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。

在双方协商期间，有奔驰方工作人员带着鲜花、蛋糕等礼物在会议室外等待，但王倩最终并

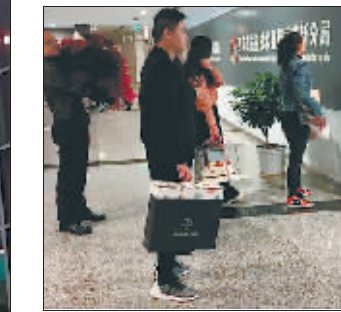
未接受这些礼物。

女车主再发声： 4S店避重就轻胡乱收费

随后，奔驰女车主与店方女高管长达近18分钟的谈话录音曝光。录音中，双方言语交锋激烈，女高管谈话完全是套路，女车主再提出三点质疑，教科书式维权“秒杀”女高管。

协商过程中，王倩称，西安利之星4S店有利用国家三包逃避责任的嫌疑，购买车辆过程中，她在不知情的情况下被要求支付给个人一笔“奔驰金融服务费”，共计15200余元，“这是欺骗行为”。

针对4S店负责人称，此前因出差等原因才未联系她的说法，王倩表示不能接受。她称，事情



▲奔驰方工作人员带着礼物向王倩表示歉意。

发生了半个月，她一直要求与负责人见面，但销售人员一直未将西安利之星负责人联系方式告知她，4月9日，也并没有所谓的和解。

“那天是我逼迫销售人员签字，他被我闹得没办法，所以签了字，但他不肯盖公章，一直说要等公司来解决，所以这并不算是友好协商。”

王倩称，此前，西安利之星4S店一直根据国家三包规定告知她，只能给车辆更换发动机。“但实际上，国家三包中也有规定汽车维修5天以上，要给车主配备备用车，我给奔驰方和4S店打过很多电话要求履行规定，得到回复是：视各店的情况而定，这又是什么道理呢？”她质疑，西安利之星在利用国家三包规定推脱责任。

官方通报

立案调查 责成退车退款

14日，西安市互联网信息办公室官方微博发布通报表示，市场监管部门已对“利之星”4S店立案调查，责成尽快退车退款。

通报称，引起关注的“某女士购奔驰车消费纠纷”一事，记者采访高新区市场监管部门，了解到该部门有关工作进展情况。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。

通报中提到，店方负责人表态愿意立即退款、承担市场监管部门调查核实后相应的法律责任，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后依照有关规定更换发动机、或退换车的结果。

综合《北京青年报》、澎湃新闻、中新社报道

又一起奔驰故障维权难

郑州女车主： “非逼我坐在引擎盖上哭才解决？”

无独有偶，郑州的王女士也遇到了类似的情况，在郑州之星奔驰4S店花40万买了一辆奔驰C260，提车不到24小时，车辆在行驶中方向盘助力系统突然失

效。根据“三包”法，王女士可以要求退换车，没想到却遭遇维权难。

女车主王女士表示：“新车刚开了不到24小时就要换配

件，非常荒唐！修车我不能接受，这么严重的问题，你给修我也无法相信它的质量。你们要逼我像西安女车主那样，坐在引擎盖上哭诉才解决啊？”

采用双机身设计，拥有6台发动机，翼展约117米

世界最大飞机“斯特拉托”完成首飞

综合新华社、中央电视台报道 美国航天企业斯特拉托发射系统公司13日发布公报说，由该公司开发的世界最大飞机当天在美国加利福尼亚州顺利完成了首次试飞。据介绍，这架名为“斯特拉托”的双体飞机采用双机身设计，拥有6台发动机，总重近230吨，翼展约117米。

美妙的首飞 在沙漠上空飞两个半小时

美国西部时间13日6时58分（北京时间13日21时58分），飞机从加州莫哈韦航空航天港

起飞，在莫哈韦沙漠上空飞行了两个半小时，最高时速达到每小时约304公里，最高飞行海拔高度近5200米，随后返回莫哈韦航空航天港，安全着陆。

公报说，任务团队进行了标准的飞行测试演练，执行了各种飞行控制操作以校准速度，并测试飞行控制系统，包括偏航机动飞行、俯冲、拉升以及稳定航向侧滑等。飞机在最高超过4500米的海拔高度进行了模拟着陆演练。飞行员在成功返回莫哈韦航空航天港之前评估了飞机性能和操控品质。

斯特拉托发射系统公司首

席执行官让·弗洛伊德表示，这是一次美妙的首飞。这次飞行将公司的使命向前推进了一步，未来将为火箭地面发射系统提供灵活的替代方案。

可携带火箭 在高空发射送卫星入轨

为争夺商业卫星发射市场，已故美国微软公司联合创始人保罗·艾伦于2011年创立了斯特拉托发射系统公司，旨在将飞机打造为火箭的空中发射平台。据介绍，“斯特拉托”将来可以携带不同类型的火箭从地面



升空，作为一个移动发射平台，让火箭在高空点火、发射、脱离大气层，并将卫星送入轨道。飞机的加强型中心机翼可以支撑多枚运载火箭。这种做法较传统地面发射方式更准确、快速，成本也更低。

美国航天局科学任务理事会副主任托马斯·楚比兴在社交媒体推特上表示，这架飞机创立了新纪录，此次首飞是斯特拉托发射系统公司任务团队开创的一个历史性里程碑，未来将前往太空边缘以及更远的地方。