

汽车维修“潜规则”变“明规则”

消费者如何不吃哑巴亏

北京的江先生最近吃了个哑巴亏。他怀疑在一家 4S 店花 7000 元换的保险杠不是原厂配件,但没有办法证实。

以次充好、“过度治疗”、漫天要价……说起汽车维修,身边的老司机常常一肚子苦水,对汽车售后维修“潜规则”变“明规则”只能无奈摊手。面对修车陷阱,消费者难道只能忍气吞声?

消费者:人为刀俎,我为鱼肉

近日,北京的江先生去 4S 店修车,因为车撞得比较严重,前大灯、玻璃、前保险杠都要更换。接车员了解情况后表示,配件需要提前订货,提车至少要 10 天左右。谁知接车员在和修车师傅联系后,又表示配件有货,3 天就可以修好,报价 7000 元。

“一会儿说没现货,一会儿又说有货。”江先生当时虽有疑问,但也没想太多,便同意维修。可几天后,当他去提车时,发现车前保险杠明显有问题。“保险杠的毛刺太多,非常粗糙,和以前原厂的保险杠不一样。”江先生怀疑保险杠不是原厂件,并且找来懂行的朋友核实,也发现是非原厂的配件。

随后他向 4S 店反映了该情况,对方坚称就是原厂件,并说“查了系统,有订货记录”。江先生要求去仓库对比或将原厂图片给他查看,却被对方以“没有这个程序”为由拒绝。

花钱却无法检测证实,事实上,像江先生这样吃了哑巴亏的车主并不在少数。

在今年中国消费者协会(以下简称“中消协”)公开的“2015 年全国消协组织受理汽车产品投诉情况分析”中,中消协接到的汽车行业投诉总数为 18863 件,其中售后服务投诉 4105 件,占比 21.27%,主要集中在不履行三包义务(36.88%)、同一质量问题多次维修(16.42%)和未履行售后承诺(14.91%)。

而在现实生活中,除上述问题外,消费者往往在维修环节遭遇到更多的陷阱,且常常是被坑了还蒙在鼓里。不少车主坦言,走进 4S 店,基本上都是“人为刀俎,我为鱼肉”。

“过度治疗,小病大医”,是 4S 店的惯用伎俩。一家 4S 店的经营者告诉记者,汽车上的零部件,除了部分一次成型的不能修复以



外,其他大部分零部件都可以修复,重复使用。然而,记者采访的多位车主均表示,4S 店往往以安全为由故意夸大故障,修车直接变“换”车。比如车辆的灯罩损坏,换个灯罩即可,可维修人员会建议拆除大灯,重新安装新的整套车灯。更有甚者,待车主走后,将受损的零部件维修、喷漆、翻新,再卖给其他客户。

胡乱拆卸维修车辆零部件的情况,在 4S 店也不鲜见。一位车主向记者反映,此前他家中的一辆沃尔沃报警灯出现问题,送到 4S 店检修。没想到几天后,当他再去检查时,发现方向盘上的一个零部件无故丢失。原来是 4S 店在排查其他维修车辆的故障时,不愿意使用新的零部件,便从其他车主的车上拆卸下来。

零部件以次充好、乱收费,更是近年来多次被曝光的 4S 店潜规则。西安市一家某品牌 4S 店年初购进了 10 件价格不菲的原厂配件,车主来维修时,多被告知用的是原厂配件。然而,到了年底工商部门一查,发现 10 件原厂配件竟原封不动躺在库房里,一件不少。

“在我们的专项检查中,一些 4S 店原厂零部件的进货数量和维修配件使用数量根

本对不上号。”陕西省工商局市场处处长侯云章介绍,“一年中,店方对数千辆汽车进行装潢保养、故障维修,选用的大批配件其实都是所谓的‘副厂产品’,这已经成了汽车 4S 店里秘而不宣的潜规则。”

4S 店:销售不挣钱,全靠维修补

近几年,随着汽车工业的爆发式增长,汽车品牌逐年增多,竞争的白热化导致 4S 店在销售环节的利润逐年走低,而互联网带来的信息透明化,又让价格、成本、利润空间等赤裸裸地暴露在消费者面前。因此,4S 店的盈利点逐渐向不完全透明的售后维修方面转移。

“销售不挣钱,全靠维修补。”一家日系品牌的 4S 店主管说,现在 4S 店就是“一条腿走路”,如果不绞尽脑汁在维修保养上“多榨汁”,想生存下去都很困难。

业内专家表示,要让汽车维修保养市场的竞争更加充分,主要应从三个方面进行完善:车企的零配件逐步向汽修市场开放;4S 店能够拥有更大的零配件自主选择权;市场竞争主导维修企业实现优胜劣汰。

多位 4S 店业主告诉记者,近年来,各个

品牌的 4S 店在售后服务方面面临大量的客户外流,三年质保期后,几乎一半的客户都会流失,有的甚至高达 70%。而在质保期内,流失率也有 30%左右。

在此背景下,不少非 4S 店的汽车维修店正瞄准这一市场,以标准化的作业拓展汽修市场。目前,汽修市场正呈现两极分化的趋势,一方面以 4S 店为代表的品牌维修店价格过高,强势垄断;另一方面是门槛很低、散兵游勇式的个体户,而消费者夹在其中,难以享受到性价比合理的汽修服务。

汽车行业的良性运转不仅需要汽修店自身的变革,更需要通过行业协会制定行业准则和基本定价。让质量合格、不涉及汽车品牌核心技术的“副厂配件”也能成为汽修店选用的对象,打破配件行业的垄断,一方面可以为 4S 店及其他汽修店减压,另一方面也可以让消费者拥有更多选择权。

律师:三招应对修车陷阱

面对防不胜防的修车陷阱,消费者又当如何维护自身的合法权益?

福建元一律师事务所律师郭承恩告诉记者,车主将车辆送到汽车维修公司维修时,首先需要注意保留关键证据,以免双方在修车后发生纠纷难以解决。车主在维修前可以拍摄照片或视频,记录需要维修零部件的受损情况,如果车主驾车时发生交通事故,也可以用相机拍下事故现场的照片。同时,也要保留好与汽修公司商谈的维修单。

其次,车主在修车前可主动向维修人员说明自己需要保留换下来的旧零部件,这样车主可以用旧零部件与维修人员换上的新零部件进行对比,以防维修人员以次充好。

此外,一旦车主碰到修车陷阱,也可向法院提起诉讼,通过法律途径保护自身的合法权益。通常,车主可向法院提出申请,对维修过的车辆进行鉴定,法院会委托有资质的鉴定机构做出专业的鉴定结论。办案法官会参考鉴定机构做出的鉴定报告办理案件。如果鉴定报告认定汽修公司确实存在过度维修,那么法官也会依法判决消费者胜诉。

(摘自《经济参考报》)

10 月 23 日下午,众泰汽车在河南省电视台 8 号演播厅举办了众泰 T600 运动版新车上市欢购会。来自众泰厂家和相关媒体的记者共同见证了这一时刻。(记者 戚团结 摄)



10 月 22 日下午,东风风行周口天泽 4S 店举办了风行 F600 暨菱智 M5 新车上市发布会,图为活动现场。(记者 戚团结 摄)

