



配件欺诈、过度维修

汽修店“猫儿腻”花样百出



2020年10月,北京市顺义区人民法院召开“汽修行业陷阱多 积极维权不退缩”新闻通报会,通报汽车维修过程中常见的法律问题以及消费者维权存在的困境。顺义法院民二庭庭长牛佳雯表示,在审判工作中发现,汽车维修类纠纷主要集中在合同陷阱、维修机构无资质、配件欺诈“潜规则”和价格不透明等方面。

河南安阳消费者程诚就遭遇过配件欺诈。2019年冬,他的车电瓶坏了,于是找了一家汽修店花480元换了只新电瓶。没想到半个月后,电瓶又坏了。“我到另一家店检修,师傅拆下电瓶一看就告诉我,这个电瓶不是新的,是二手的。我只得又花

了300多元,换了新电瓶。”程诚说。

湖南郴州消费者蓝云也遇到过类似问题。有一次,他开车不慎撞到路边护栏,造成前车灯损坏,于是临时找了一家路边汽修店换了一只新车灯。“还不到一个月,车灯在没有磕碰、正常行驶的状况下又坏了,很可能汽修店换上的车灯就是次品。”蓝云说,汽修店以次充好的行为,不仅使消费者蒙受经济损失,更会给车辆造成严重的安全隐患,“有关部门应当重视汽修乱象,并下大力气整治”。

记者采访了一名汽修行业从业人员,据他介绍,一般车主在维修时都会把车辆留在店里,几天后再来取车,有些汽修店就利用这段时间,拆下状况较好的汽车零部件,换成副厂件或旧部件,只要车子没有明显故障,车主很难发现

其中的“猫儿腻”。“即使车主在现场看着也不怕,车里那么多线路和零件,指着好部件说成是坏的,大多数人都看不出来。”这名从业人员说。

还有些汽修店鼓励员工多卖零部件获取提成,有些员工通过对车辆“做手脚”、增加维修次数或扩大维修范围来提高收入。有些故障很简单,换条保险丝就能解决问题,但这样就赚不到钱。于是有些汽修店就“小病当成大病医”,本来只需局部维修的零部件被整件更换,只需更换小器件的被说成需要大修,这样一来,车主往往要多支付几倍甚至几十倍的维修费。

“汽修店虽然都会向消费者提供维修单,列明维修项目、所需材料、费用等,但这并不足以让车主了解车辆真实故障原因、维修具体过程。”江西景德镇读者邹学东说。由于消费者对汽车零部件缺乏清晰准确的认知,导致在汽车维修过程中,只能被动接受专业人士的意见建议,一旦对方有意诱导消费者做出错误判断,很可能导致车辆的维修项目、金额等不断增加,甚至有部分无资质经营的汽修店还使用假冒伪劣产品、人为制造故障,把小毛病修成了大问题。



合同圈套、缺乏证据

消费者维权难上加难

一家公司将车辆送至汽修店维修,并预先支付了30余万元的修理费。没想到,这家汽修店并没有维修经营资质,技术水平不高,半年多时间还没修好车辆。于是公司要求汽修店退还预付的修理费并赔偿损失,但汽修店非但不退钱,反而要求公司支付配件款、聘请高级技师费、场地租赁费共计15万元。最终,法院判决,汽修店未经许可擅自从事机动车维修经营,应当停止经营,并承担由此造成的损失。

这样的事例在现实生活中并不鲜见。随着汽车保有量迅速增加,旺盛的维修保养需求催生汽修店如同雨后春笋般涌现出来。大到占地数百亩的汽修厂,小到三两个人的汽修店,这些汽修机构良莠不齐,在为广大车主提供便利的同时,也增加了消费者权益受损的概率。

相对于街边作坊式的小汽修店,环境更好、各项制度更规范的4S店受到不少车主的信赖,尽管价格上普遍高出不少,很多车主还是宁愿“花钱买个安心”。但这可能只是一厢情愿。据安徽省消费者权益保护委员会秘书长丁涛介绍,对于4S店的投诉并不少,主要体现在售后保养维修服务质量差、只换不修、小毛病大修、服务价格高等方面。“虽然汽车三包规定已颁布多年,但不少4S店在执行上设置了重重障碍,落实情况不尽如人意。”丁涛说。

此外,合同圈套也是车主容易“中招”的环节,有些汽修店故意在口头约定和格式条款中设置陷阱,导致消费者因未签订内容明确、规范合理的合同而遭受损失,且给后续维权带来不小的困难。

程诚在回忆换电瓶的经历时,认为缺乏合同、发票等有效证据是导致事后维权难的重要原因之一,“当时去修车,以为只是换电瓶的小事,忽略了签订合同,也没有索取发票,以及保留维修凭证等,导致发现问题想要找他们赔偿时,手头几乎没有有什么有力证据”。不少车主跟程诚一样,一开始去汽修店只是为了解决一些小问题,过程并不复杂、预估花费也不高,就忽略了签订合同这一环节,没有明确具体维修项目和责任。当发现遭遇欺诈时才发觉,证据缺失导致自己维权难上加难。

广东省消费者委员会相关负责人表示,汽车是大件消费品,构造复杂、专业性强,普通消费者遇到汽车方面的问题时只能依赖专业人士,因此需要在各个环节都留意证据保存,在维修开始前签订维修协议,议价时最好事先商定价格,明确具体项目、金额等详细信息,对于维修前后的车辆状态,可以拍照或拍视频的方式记录,同时注意索要留存票据。



专业支持、行业自律

汽修行业应当诚信为本

分析汽修领域消费者遭受欺诈的一些案例不难发现,与专业从业人员相比,消费者在技术、法律知识等方面往往处在弱势地位,这种“信息不对称”也给消费者维权带来一定困难。针对这种情况,顺义法院的法官表示,消费者在遇到问题时,应当敢于拿起法律武器维护自身合法权益,一旦发生纠纷,首先与承修方协商解决,协商不成的可向道路运输管理机构申请组织技术鉴定和调解,此外还可以向消费者协会或市场监管部门投诉,或者向法院提起诉讼。

为了给遭遇纠纷的消费者提供技术支持,广东、湖北等地的消费者委员会成立了汽车专家委员会,在遇到汽车消费纠纷时,充分发挥专家特长,协助双方厘清责任,更好地解决汽车维修纠纷。

不过,车主在维修汽车时增强防范意识,增加汽车配件基础知识固然重要,但要求每一位消费者都成为汽修专家的确有些强人所难,因此,营造一个健康有序的行业环境更为关键。浙江乐清读者顾泽红提出,应该建立健全对汽车维修经营者的信用评价机制,帮助守信经营者建立良好商誉,对不良汽修店形成警示。

在交通运输部发布的《机动车维修管理规定》中明确规定,道路运输管理机构应当采集

机动车维修企业信用信息并建立机动车维修企业信用档案,依法公开供公众查阅;建立机动车维修经营者和从业人员黑名单制度,县级道路运输管理机构负责认定机动车维修经营者和从业人员黑名单。“现在通过一些点评网站,社会公众能够很方便地查看对某个餐馆、景点的评价,辅助消费决策。希望有关部门对汽修行业也建立类似的评价体系,让这些信用信息查询更加便利。”顾泽红说。

内蒙古通辽消费者马涤明认为,汽车维修行业也应当像餐饮行业一样,做到“明厨亮灶”,把维修过程透明化,向消费者实时展示,“维修信息和维修过程透明化不但为纠纷解决提供了依据,也有利于形成压力,减少‘宰客’行为的发生。”贵州遵义消费者刘雨燕说:“汽修行业也是服务行业,经营者应当意识到‘宰客’行为终将遭到惩罚。想要持续盈利,最根本的办法还是诚信经营,提高服务水平,让每名从业人员都牢固树立诚信意识。”

目前,各地交通运输部门已推进了机动车维修电子健康档案系统建设应用,通过数字化手段建立全国机动车维修数据档案。截至2020年9月,已覆盖31个省份,累计采集维修记录4.6亿辆次,为超过1.06亿辆汽车建立了“健康档案”。这些维修记录数据为汽车维修行业纠纷处理提供了溯源依据。

(沈童睿 游仪 洪秋婷)
据《人民日报》



汽车维修保养中存在合同陷阱、维修机构无资质、配件欺诈“潜规则”和价格不透明等现象

消费者如何避开汽修陷阱

