

# 维修认准正规渠道

在售后养车方面,同一故障反复维修、车行保养过度收费、小病大修、霸王条款等一直都是消费者投诉的热点问题。尽管汽车“三包”政策能够帮助广大汽车消费者在维权时有法可依,但消费者最初在购买和选择服务时也应擦亮眼睛,认准正规渠道和规范商家,切莫贪图小便宜,才能将维权风险降至最低。



## 购买耗材认准正规渠道

**案例:**何小姐通过某个网上汽车养护服务平台购买了一瓶某品牌机油,支付的时候勾了需要发票选项,三天后收到邮寄过来的机油,但存有三个质疑:1.瓶盖贴的正品标志贴上面写着该品牌的 400 查询电话,输入瓶盖的数字后,提示可能购买到了假冒产品;2.瓶身下方打印有生产日期,但是字迹模糊并有脱落,盖子与防盗圈有粘合痕迹;3.快递箱内没有发票。

怀疑可能收到假冒机油后,何小姐多次拨打客服热线和微信客服,对方强调是正品,不愿意提供退货的方式。最终指出盖子与防盗圈用胶水粘合后,对方才同意退货。

**提示:**机油、机滤等易耗品的市场需求规模巨大,但汽车易耗品的成本差异很大、真假辨别难度大,而且对车辆性能的影响需要日积月累才能体现出来。某些不良的维修门店会收集客户在他们那里养护后扔掉的正品机油瓶,卖给假冒机油的地下作坊,甚至直接与这类地下作坊勾结,拿真瓶子注入假机油,给来店养护的车辆使用。

目前,各大名牌机油在大型网购平台上均有官方认证的销售渠道,可以买到正品机油,然后再配送到门店进行保养,切莫贪图一时便宜。

## 维修警惕私换零部件

**案例:**陕西刘先生在 4S 店维修车辆前保险杠期间,发现车辆右后轮直臂被私自拆卸。刘先生指出,4S 店维修员工未经车主同意,私自将车辆右后直臂拆下,将螺丝用于维修其他车辆,并且在右后轮直臂未装好的情况下将车辆挪移。车主刘先生认为,自己的事故车辆仅仅是前保险杠和右水箱受损,维修根本不涉及汽车后轮,出现这种情况是不能容忍的。

经过调查,4S 店员工因备件缺货,私自拆了客户车辆上的螺丝,装到了另外一辆车上。最终,4S 店与车主协商一致,4S 店为车主修好车辆的同时,再延长一年质保,为车主再增加 10 万公里内免费常规保养。

**提示:**一般来说,4S 店内私换顾客零件是一件得不偿失的事情,虽然这是个案,但也说明 4S 店管理确实存在问题。

消费者如果遇到维修中私换零件的情况,是可以直接向汽车维修行业管理处投诉的。受理案件的流程是,收到群众投诉后,向被投诉企业求证,按照投诉的情况,企业拿出佐证材料。在了解清楚双方情况后,会进行责任划分,然后进行调解。如果经调节无法解决,双方分歧较大,就需要走法律程序。

## 同一问题多次维修可维权

**案例:**消费者尚女士在天津购买了一辆两厢家用轿车,车辆使用过程中,出现仪表盘上的防抱死制动系统警示灯、稳定性控制指示灯及制动系统警示灯全部亮起,加大油门后车身剧烈抖动等情况,随即尚女士向 4S 店进行报修。售后人员现场检测后,认为是零件松动造成的上述故障并进行了维修。之后的几个月中,该车多次出现同样的问题,导致撞车、刮蹭等事故,尊泰公司先后进行了更换导航、ESP 模块等维修。

直到 2015 年初,尚女士所购汽车再次出现同样故障后,厂家技术人员检测后才认定,故障原因是连接 ABS 泵的线束存在间歇性短路,后经维修故障彻底排除。4S 店同意补偿消费者 2000 元保养金,消费者就前期车辆本身故障多次维修导致的交通事故损失问题要求退车,双方未能达成一致。后经天津市消费者协会工作人员调解达成一致,4S 店一次性赔偿消费者尚女士维修保养金 8000 元。

**提示:**汽车部件多次更换仍不能解决问题,车辆异响、异常抖动屡修不好等问题困扰消费者。有调查数据显示,24.98%的消费者表示自己的车辆在维修后存在二次返修的情况,返修的原因集中在故障没有一次性修好、故障没有彻底解除、找不到故障原因等。

## 产品质量问题拖延修理

**案例:**车主刘先生购买了一辆中高端 SUV 还不到一年时间,车辆在使用过程中发生断电现象,车内显示屏和仪表盘短暂黑屏。刘先生立即到店内检修,维修人员很快告诉他是电池故障,并出具单据,建议更换电池。但是,当店方接待人员得知刘先生的车仍在保修期内时,突然改变态度,表示已经修好,可以继续使用。

车辆在使用十几天后,同样的问题再次发生,李先生再次到店内检修,但是被告知车辆刚过保修期,需要自费更换电池。刘先生质问店方说:“为什么不能在保修期内更换电池?”并向厂家客服进行了投诉。目前,问题尚未解决。

**提示:**车辆在保修期内出现的故障属于产品质量问题,厂家本来应该免费进行维修和更换,但是一些店方因为向厂家索赔程序比较麻烦而没有及时帮助消费者彻底解决问题,导致后期发生纠纷。这种情况不仅表明经销商责任感较差,也说明厂家没有为消费者考虑周到。遇到这样的问题,如果厂家短期内无法解决纠纷,只能通过法律诉讼解决,因为车主有单据表明经销商存在拖延维修进行宰客的问题。

(北青)