



315 消费者权益日·特别报道

# 价格不透明、故障屡修不好、零配件身份难辨…… 汽车维修服务消费纠纷日益增多 举证难成为维权“拦路虎”

□记者 谢舒奕

随着汽车保有量的增加，与汽车相关的消费投诉也日益增多，而维修服务更是汽车消费投诉中的“重灾区”。记者通过采访获悉，对于消费者而言，一旦出现汽车维修相关的消费纠纷，举证难往往成为汽车消费维权中的“拦路虎”。对此，有关消保人士呼吁，要真正破除行业弊病，更好地维护广大消费者权益，汽车维修行业亟须破除配件垄断，完善竞争机制。

## 现象 汽车维修消费纠纷不少

2月16日，市民缪先生的宝马车在一起交通事故中受损，当场致电慈溪一家4S店要求对方提供拖车服务。很快，缪先生的车被拖进了该4S店，但是不料想，随后店方即向其提出要收取高达10000元的费用。“店方说，这笔钱主要包括借车费 and 车子拆装费两笔。”缪先生认为，其中3000元代步车租借费是合理的，店方事先明示了价格，但是对于高达7000元的拆装费，店方没与他签署任何协议，甚至没有经过其本人同意就私自将车子拆开，而且收费这么高。无奈下，缪先生支付8000元的费用将车子取出，决定去其他汽修店维修。

与汽车维修相关的消费纠纷另外还有不少。

去年10月底，张先生所驾驶的广本车在一次事故中遭遇追尾，事故对方车主保险公司全额承担4000余元的修理费，将车安排到象山一家汽车修理厂维修。不到一周，该汽修厂就通知张先生他的车修好了，但张先生拿车时，总觉得车辆修复部位有问题，新换的后保险杠缝隙有些大。后经象山县市场监管局执法人员调查，发现进货清单显示后尾灯产地为广州，而后保险杠产地却为江苏，而且进货编码与维修领用单上的记录并不对应，保险杠也并非出自“原厂”。“我记得当时向汽修厂提出更换‘好一点’的配件，他们说是‘正厂’配件，我以为就是‘原厂’的意思，哪知道他们跟我玩文字游戏。”张先生表示。

相比之下，消费者潘先生遇到的事情更加费神。家住鄞州区的潘先生去年在江北区润达汽车4S店购买了一辆奥迪A3轿车，“期间开了几个月，时不时就会觉得车子在行驶过程中变速箱旁边的位置有异响。”于是，去年10月份，潘先生将车子开到4S店维修了一次。修完当下“妥妥的”，但不成想维修后行驶了没多久又发生了与之前相同的故障。“我只能再跟4S店交涉……”潘先生很无奈。

宁波市消保委最新发布的2015年宁波消费维权报告显示，我市汽车相关投诉呈现逐年上升的趋势。近三年即2013至2015年受理的汽车商品投诉分别是1748件、2106件、2630件，投诉呈现逐年快速递增的趋势。而这些汽车类消费投诉中，有不少是由于汽车维修价格不透明、故障屡修不好以及零部件身份不明甚至以次充好等。

## 烦恼 维权最难在于举证难

有关汽车维修方面的消费投诉引来关注，除了相关投诉日益增多之外，更令消费者感到不满的是消费维权的不易。

“这里面，最主要的原因是举证难。”一位不愿透露姓名的业内人士在采访中告诉记者，因汽车维修质量问题发生纠纷时，商家往往会以法律原则要求消费者举证或要求消费者寻求鉴定机构检验，以此作为“挡箭牌”。而在事实上，相关鉴定机构数量很少，而且即便找到有资质的鉴定机构，也往往会向消费者表示“不针对个案”，并且费用相当高。在这种情况下，消费者往往只能任由商家“摆布”了。

而在另一方面，大部分消费者都缺乏专业汽修知识，对汽配零件真实身份等分辨能力有限。

市民杨先生是一名汽车消费者，同时也是一名律师。但即便如此，对于汽车维修，杨先生也感到有些无助。“到4S店维修汽车，车哪儿有问题，属于什么性质，问题有多严重，都是对方说了算。”他说。

据了解，汽车消费市场发展至今，通过整车销售获取高额利润的可能性变小，而维修保养环节已经成为汽修领域如4S店等最大的利润增长点。同时，部分汽车生产厂商强行摊派车辆和零部件销售任务的做法也“倒逼”一些4S店不得不做一些“小动作”。“况且现实中不法商家被处罚的几率小，即便处罚，涉及金额也有限，因此商家往往抵不住‘小动作’背后所获得高额利润的诱惑。”鄞州区一家日系品牌4S店的负责人也这样坦陈。



CFP供图

## 破题 破除行业垄断，引入有序竞争

针对汽车行业在维修环节出现的种种问题，业内人士普遍认为，当前传统的汽车维修模式已经积重难返，要真正解决这一行业弊病，或许只有破除配件垄断，完善竞争机制，加速市场深度整合。

记者从宁波市汽车零部件行业协会获悉，交通部对《机动车维修管理规定》提出了十项修改意见，修改后的《规定》于2016年1月1日起实施。其中第五条第二款规定：“托修方有权自主选择维修经营者进行维修。除汽车生产厂家履行缺陷汽车产品召回、汽车质量‘三包’责任外，任何单位和个人不得强制或者变相强制指定维修经营者。”这意味着，不用去4S店，消费者在汽修厂买到原厂配件的几率将大大提高。汽车配件生产厂家直接向汽修厂供货，可以绕开整车生产厂家和4S店，减少流通环节，配件价格也将趋向于合理。

与此同时，《汽车维修技术信息公开实施管理办法》也要求从2016年1月1日起，汽车维修技术信息须无差别无延迟公开。交通部等八部委将强制汽车生产者应采用网上信息公开方式，公开所销售汽车车型的维修技术信息，其中包括车辆定期维护、总成及零部件的拆装方法等。这意

味着，4S店在汽车维修技术信息方面的垄断将被打破，社会汽车修理单位的维修资源将得到加强，他们在维修专业性方面将有比肩4S店的基础和可能，消费者未来保养、修理车辆的选择将更加多元化。

“进一步完善汽车维修企业之间的竞争机制也很必要。”采访时，记者听到不少这样的声音。他们普遍表示，由于目前汽车维修行业监管手段单一、处罚力度不足、退出机制缺乏，让不少坚持原则、自律守信的企业在市场竞争中缺乏优势。“促进市场资源整合优胜劣汰，使屡教不改、问题突出的维修企业加速退出，将成为保证汽车维修行业健康发展的关键。”

而对于消费者而言，有关人士建议，要维护自身消费权益，在当前情况下，仍建议在汽车“三包”期间，到汽车销售单位指定的维修点修车和保养，以免丧失索赔权。“发现质量问题，要及时维修，遇到‘需观察一段时间’等情况，要签订维修责任书，必要时可向厂家提出从保修期内扣除厂商排除障碍的时间，或相应延长保修期。与厂家和销售商交涉时，注意保留保存好证据。”宁波市机动车维修行业协会有关负责人说。

## 消费遇到“糟心事”？ 可以通过微信来向记者吐槽

□记者 史妮超

消费遭遇糟心事怎么维权？时下哪些领域消费投诉最集中？宁波市面上哪些东西值得买？在315国际消费者权益日即将来临之际，本报记者近日专门推出微信公众号“买姐消费指导”，搭建与广大读者沟通的桥梁。

“买姐消费指导”将定期推微信，向广大消费者提供消费资讯、消费指导、消费维权等方面的服务，而行业将涉及房产、汽车、旅游、家居、餐饮、娱乐、服装、美容等，全方位“扫描”您生活中所能触及的方方面面。

如果您的消费权益被侵害，可以通过微信告诉我们，如果您有自身遭遇的侵权案例或感兴趣的问题，也可以与记者交流互动，我们将邀请职能部门工作人员或相关专家为您解疑释惑，为您维护合法消费权益。同时，记者还将择取其中有意思的案例进行采访报道。

此外，如果您有什么消费困扰，也可以在微信上直接留言给买姐；您希望对哪些热门消费品进行消费评测，或者有哪些好货值得推荐，也可以告诉买姐。

记者互动微信  
“买姐消费指导”