

## 汽车维修保养猫腻多 车主别让“潜规则”忽悠了

·本报记者 向也·

随着汽车消费的不断升温,汽车整车销售、零配件供应、售后维修保养等问题日渐成为汽车消费投诉的热点问题。不少消费者向本报反映,目前的汽车零配件市场鱼目混珠,汽车修理店的维修价格十分混乱,汽车保养产品以次充好。由于对汽车专业知识不了解,消费者一不小心就会遭遇“潜规则”,多花了钱还被蒙在鼓里。



### 记者调查

#### 修车被忽悠多花冤枉钱

“换了火花塞加上拖车,总共花费了400多元,不知是不是被宰了?”昨日,家住南城的陈先生向记者求证自己的雪铁龙轿车这样的维修价格是否合理。他还对修理厂换的配件质量并不感到十分满意。

类似陈先生这样的例子,在达城还有很多。他们购车已经上了年头,车子也过了质保期,陆续进入了维修高峰期。虽然这些车主对汽车各方面的性能有了一定的了解,但对汽车维修中存在的猫腻还是“痛心疾首”。

“昨天,我像往常一样准备开车去上班。在准备发动车子的时候却发现点不着火,试了多次还是不行,最后只能就近找了一家汽车维修厂。”市民李先生无奈地说,以前发生擦碰就到4S店维修,由于是保险公司付费,自己从未考虑过价钱。这次为了省点钱,才找了普通的维修店,但事后就感觉被“忽悠”了,多花了冤枉钱。

这种被“忽悠”的经历,或许不少车主碰到过,但在快速消费的汽车时代,这个“潜规则”被暴露的越加明显。

#### 机油出现问题发动机会受损

汽车日常的正常保养十分重要。而所有的

保养项目中,最重要、也是每次保养的必修科目就是发动机机油的更换。因此,机油的好坏可以说直接决定着发动机的健康度。一旦机油出现问题,就意味着发动机很有可能受到损伤。

然而令人担忧的是,目前市场上的机油不仅种类繁多,品牌也是非常庞杂,更可怕的是,市场上充斥着数不清的假机油。所谓的假机油大多包括两类:一种是利用废油提炼而来的纯假油,根本不能用;另一种则是小厂生产的机油,被换装用来冒充大厂产品,黑心商人从中赚取高额差价。

但是很多私家车在出保之后,为了节约用车成本,多数都不会继续在4S店对车辆进行保养,因此加到假机油的概率骤升。而很多车主因为缺乏相关知识,在使用假机油后并不能察觉,久而久之,直到发动机出现严重问题才恍然大悟,而这时已经悔之晚矣。

#### 信息不对称成“潜规则”主因

“很多维修店‘既当裁判员又当运动员’,很多零部件的质量以及价格都由他们掌握,信息没有公开,行业没有标准,让消费者在实际的维修过程中处于被动地位。”很多车主说,汽修厂在汽车维修、保养环节的花招和陷阱越来越多。零件以次充好,夸大汽车故障,动辄更换零部件,收费过高等时有发生。

某4S店售后服务部经理表示,出现这些问题归根结底还是信息不对称。部分汽车维修厂存在“店大欺客”的心理,滥用技术和信息方面的优势,隐瞒车辆真实信息。有一些企业在维修过程中把小问题说成大问题,把没问题说成有问题,把本可以修复的配件进行更换。这些就容易造成很多消费者对修理的不满,这也是近年来汽车售后投诉呈上升趋势的主要原因。

据记者调查了解,现在的汽修市场主要存在服务质量规范体系不完善和服务收费不透明这两大问题,由于在服务质量和收费标准等方面缺乏一个科学的评价、考核体系,就容易滋生这些企业打擦边球,忽悠不懂车的消费者,获到不正当利益。

#### 外行人也得看清猫腻中的“门道”

面对在汽车维修中诸多的猫腻,作为普通

的消费者又怎么能够鉴别?为此记者专门询问了行业内的很多专家,让外行人也能看懂其中的一些门道。

以次充好在汽车维修中是最常见的。有关人士透露,大多数的手法是把正厂的零配件用副厂生产的来顶替,但同样是收正厂的价格。例如汽车的三滤、离合器、刹车片等是最常出现以次充好问题的。使用这些假冒的零配件,会使汽车早期出现机器损坏,严重的可能导致部分配件报废。

如果一些车子问题不大,只是维修的话,维修厂赚的利润就很小,所以一般维修厂就会以零件损坏的理由要求车主更换配件。在有些维修店里,会把前一个客户换下来的零件捡回来,修复之后换给下一个客户。特别是换下来的电瓶、轮胎等部件,经过翻新后就成为维修厂一个稳定的财源。

另外,一些利欲熏心的修理厂老板甚至以低档配件偷偷调换车上的高档配件,同时欺骗车主说该配件损坏了,这种“贵族式”的享受也让很多消费者难以承受。

所以消费者在保养和维修时,最好到口碑好的4S店或维修站,尤其是保修期内一定要到厂家指定的4S店和维修站,并且尽量到固定的店去维修,以防车辆出现问题后,厂家和4S店不负责免费维修或更换配件。

如果你被“潜规则”了,欢迎车主拨打本报《汽车周刊》投诉热线:13308241000 13982899765

