

以次充好、以旧代新

# 汽车维修陷阱怎么这么多？

去年8月，山西太原的胡先生发现自己车子启动时有些异常，去当地汽修店检查被告知，火花塞出现了问题，6个火花塞需要全部更换，否则会对车辆发动机造成不可逆的损伤。胡先生同意更换并支付了费用。

然而，没过几天，车子启动时的异常又出现了。胡先生重新找了一家汽修店检查，被告知依然是火花塞问题。修车师傅告诉胡先生，车上6个火花塞上次只换了3个，还有3个压根没有更换。

“换3个却收了我6个的钱，太‘黑’了。”胡先生恼火地说。

近年来，随着我国汽车保有量的增加，汽车维修充斥着各种问题，其中以次充好、以旧代新最为突出，不仅让消费者增加了支出，也导致车辆存在一系列安全隐患。采访中，车主呼吁净化汽车维修市场，维护消费者合法权益的呼声高涨。

## 以次充好以旧代新 汽车维修暗藏猫腻

在某投诉平台上，记者以“汽车维修”为关键词进行检索发现，近期相关投诉就有几十条，主要涉及更换的配件以次充好、以旧代新。

去年10月，广东珠海的赵女士驾驶私家车从东新高速往珠海方向行驶时，车胎胎压出现异常，下车检查后发现左后轮有轻微漏气状况。赵女士立刻在某平台上找到一家名为“xxx汽车搭电补胎修车（桂城店）”的商家，拨通商家电话后，商家要求加他们的社交账号，并把精准定位发送给商家。

“商家简单了解故障情况后，称‘上高速救援需要800元，先付500元定金，剩余的因情况而定’。”赵女士说，在她支付500元定金后，商家称已叫拖车过来，将拖到下一个高速口进行检查和修复。

原本商家说维修师傅大约20分钟到达，但赵女士在高速上等了将近一个小时后，维修师傅只是开了一辆小汽车过来，并没有拖车。师傅让她慢驶到下一个高速出口，到达广州南站出口后，师傅帮她检查轮胎，发现是左后轮胎扎了钉子，称无法补胎，只能更换新轮胎。

无奈之下，赵女士只得咨询换轮胎的价格，被告知需要3500元时，赵女士觉得太贵，就表示不需要了。后来师傅让她联系商家，商家说可以便宜200元，而且安装新轮胎送维修保养服务一次，于是赵女士同意更换轮胎。

第二天，心存疑虑的赵女士找到了当地一家汽修店，跟修车师傅说了事情经过，师傅说可以看看轮胎的生产日期，她查看后发现轮胎安装反了，没有办法看到生产日期。随后，修车师傅帮她把昨天的轮胎拆下来重新安装，令赵女士震惊的是，她发现该轮胎有修复的痕迹，而且看生产日期等与其他三个轮子一样，很明显轮胎是赵女士之前换下来的旧轮胎，商家压根没有帮她更换新的。

记者在多个平台检索发现，类似投诉并不少见，而这些投诉大多是因为汽车维修过程中配件欺诈和隐瞒汽车关键信息引起的。

对此，天津红桥某汽修店一名从业人员告诉记者，大部分车主在维修时都会把汽车留在店里，商家告知修好后才来取车。一些汽修店就利用这段时间，拆下本身质量较好的汽车零件，换成旧的零件，只要车子没有明显故障，车主很难发现其中的问题。

“即使车主在现场看着也不怕，车里有很多线路和零件，维修师傅指着好部件说成是坏的，不懂的人根本看不出来。事实上，大部分车主也都不了解这些零部件。”上述从业人员说，“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。”

## 提供虚假证明文件 里应外合套取保费

随着汽车保有量迅速增加，旺盛的维修保养需求催生了不少汽修店。

相对于街边作坊式的汽修店，环境更好的大型汽修厂更加受到车主的信赖，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”。但事实上，这可能只是消费者的一厢情愿。

天津河西的黄先生告诉记者，他为自己的汽车买了全险，前段时间出了一次事故，当时保险公司确实很负责任，但是需要黄先生在他们指定的维修站维修，黄先生接受了保险公司的意见。可是，车从汽修厂开出没几天就出现了行车熄火的问题。

之后，黄先生几次去该定点维修站都没能解决问题。最后，黄先生自己掏钱去4S店维修时发现，当时事故发生时本该替换的零件并没有替换。于是，他立即跟保险公司、汽修厂联系，但对方却说当时检查并没有问题，这次维修费用也不能走保险。

北京一位业内人士张先生告诉记者，许多保险公司的定损员还会和4S店修理厂、事故受损车车主达成协议套取“回扣”

费用。“曾经我同事的车保险杠撞坏了，正常在外面厂家修理更换要花1500元左右。去了一家4S店后，定损员和他约好定损1500元，报给保险公司的（理赔金额）则是3000元，中间多出来的1500元，定损员和他‘分成’。”该业内人士说，有的修理师傅与定损员“合作”套取保费，他曾亲眼见过一辆事故车在拆解定损之前，店里的维修师傅抡着锤子，将原本完好的汽车水箱框架砸坏，然后定损员拍照定损，这样能向保险公司要更多的钱。车主就成了“冤大头”，在不知情的情况下多交了钱。

北京德和衡律师事务所高级合伙人马丽红律师说，如果“以次充好，以旧充新”的汽修厂是保险公司指定的，给消费者造成了损失，保险公司和汽修厂构成共同侵权。刑法和保险法对保险欺诈有明确的处罚规定，如果保险事故的鉴定人、评估人、证明人等故意提供虚假的证明文件，进行保险诈骗，构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，应依法给予行政处罚。

## 强化监管多方发力 共同规范汽修市场

记者在调查中发现，有些汽修店鼓励员工通过多卖零部件来获取提成，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，更换保险丝就能解决问题，但是这样赚不到钱，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，只需更换小零件却被说成需要大修。这样一来，消费者往往要多支付几倍甚至几十倍的维修费。

“由于汽车零部件数量多且品类杂，存在专业壁垒，普通消费者根本无法判断自己的爱车是否被过度维修、以次充好，甚至被捆绑消费了，往往陷入了越修毛病越多的怪圈。”马丽红说。

对于此类情况，马丽红给消费者提出几点建议：把车辆送去维修之前，首先要先做些功课，提前了解维修范围，掌握汽车维修的一些基本知识，尽量避免被套

路；在选择承修方时，尽量选择那些重信誉、讲信用的正规汽修店，注意商家的证照是否齐全，切勿去街边无照维修点；消费者要保存好相关证据，比如送检前拍一下里程，更换汽车零件时查看一下零配件清单，在完成车辆交接时再次检查是否维修完好，并保留好车辆维修记录。

马丽红认为，消费者很难从专业角度判断是否在维修环节存在问题，找鉴定机构也会有额外成本，周期也很长。要彻底解决这个问题，还是需要行业主管部门和协会自律组织加强监管和自我约束，从专业源头上把好关。“行业主管部门也应该加强对保险公司的监管和行业建设，加快推进车险信息平台建设，建立配件价格、修理工时、工时费率行业标准。只有市场公开透明了，才能做到童叟无欺，从而构建一个依法经营、诚实信用的市场发展环境。”马丽红说。（据《法治日报》）



这是1月3日拍摄的贵州龙里河大桥。目前，由中交二公局承建的贵州龙里河大桥建设已进入收尾阶段，预计今年上半年实现通车。龙里河大桥位于贵州省龙里县境内，全长1260米。

新华社发