

新闻热线 **96706** [ 欢迎提供新闻线索 ] 威海热线 15906310630 15906300630  
 线索一经采用 奖励50-1000元

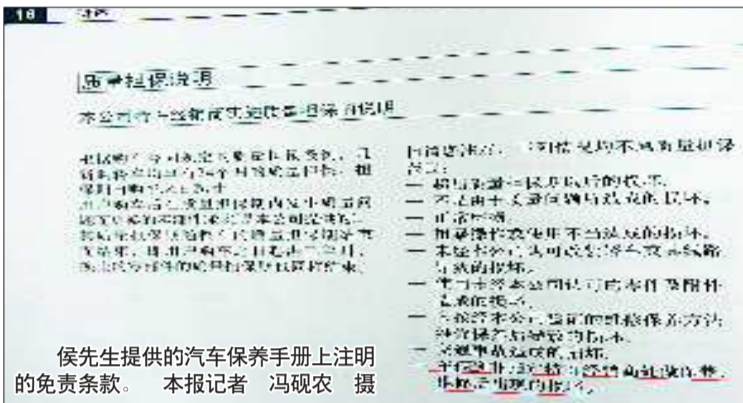
# 不在4S店保养就不给保修

## “霸王条款”让车主感慨“买车容易维权难”

文/片 本报记者 冯砚农

**3·15 特别报道**  
 电子邮箱: yannongfeng@hotmail.com  
 热线电话: 18663119916 18663118991  
 QQ 群: 129118539

威海市民侯先生在4S店买了车,没在4S店做保养,因此被4S店告知“不在4S店保养就不保修”。而实际上,在专业保养店比在4S店保养能省去三分之二的费用。车主在维权时,厂家和4S店都用一些霸王条款相互推诿。



侯先生提供的汽车保养手册上注明的免责条款。 本报记者 冯砚农 摄

### ! 保修“资格”竟是先保养

2009年,经区的侯先生从高区某4S店花38.2万元购买了一辆高档轿车。同年8月,侯先生的车跑满5000公里后去4S店享受了免费的首次保养,之后就在自家附近一家专门做汽车保养的连锁店保养。

2011年1月,侯先生照例去自家附近的专业汽车保养店做保养。工人在检查车辆时发现,侯先生的车左右减震器漏油。工

人告诉他,车辆还在保修期内,减震器漏油属于质量问题,可以去4S店免费更换。

侯先生心想漏油情况不是很严重,可以等到下次保养的时候去4S店把减震器给换了。3月1日,侯先生的车跑满3万公里,需要做第六次保养。当天侯先生赶到4S店,该店工作人员却拒绝给侯先生的车免费更换减震器。“不给换的理由是我没在他们店

里做保养。”

侯先生说,自己之所以不去4S店保养原因有很多。“价钱贵是最主要的,贵得吓人。”除了价格昂贵,从侯先生的家到4S店需要穿过整个威海市区,路途远不说,还要提前预约、排队。“太耽误时间。”

不在4S店保养就不保修让侯先生非常气愤。他随即与吉林的厂家取得联系,厂家答复侯先

生,产品保养手册上第16页有明确的表述:“不在特约维修站保养,保修期内出现任何质量问题厂家不负责。”

记者找来侯先生车辆的保养手册翻到第16页发现,质量担保说明一则里对不属于质量担保范围的情况有明确表述:车辆到非指定特许经营商处做保养、维修后出现的损坏。

侯先生告诉记者,这范围划定得十分模糊,并没有明确说只要不在4S店保养就不保修,而是变着花样将产品质量问题转嫁到别人头上。

### ! 卖车不挣钱售后服务才赚钱

侯先生说,作为一个老司机,4S店动辄上千的保养费在他看来有些“宰人”,一些名目都是莫须有的。“同样的保养项目,在专业保养店比4S店能省去三分之二费用。”

3月2日,4S店工作人员与侯先生取得联系,表示侯先生可以先交钱换减震器,如果厂家同意给侯先生免费换4S店还会将这个钱退给他。“左右两个减震器加上工时费的报价5000多元。”据侯先生了解,这个价格比市面上贵一倍。

“4S店卖车不挣钱,靠的是售后服务挣钱,另外厂家返点和保险返点也是4S店的重要收入来源。”某国内汽车品牌销售总监刘先生爆料,4S店卖车厂家都有促销政策和返点。“轿车的返点在5-8之间。”

刘先生表示,除了厂家返点,如果在4S店购买保险,相应的保险公司也会给4S店返点,是保险金额的5%-10%。但4S店最主要的经济来源还是售后服务。“原厂配件、机油,都是垄断的暴利。”

车用灯泡,市面上5元一个,4S店要20元。“其实,东西都一样,只是扣上了原厂的帽子。”刘先生以侯先生需要更换的左右两个减震器为例给记者算了一笔账。4S店每个减震器价格在2000元以上,而市面上原厂的减震器不过1000元左右,非原厂的也就七八百元。

“免费检查只是诱饵,为的是让你交钱换件或者维修。”如果检修人员告诉你皮带老化或者刹车片磨损严重你会不会担心呢?如果你担心,那结果只有

一个:换件。因为熟知4S店内幕,从业十余年的刘先生换过4辆车,但从不在4S店保养。“越了解,越害怕挨宰。”

当记者向刘先生询问工时费是不是按小时计算时,他向记者介绍,工时费并不是每小时的收费,而是根据技术难度、维修等级计算出来的。对于目前4S店收取工时费的标准,刘先生也说不清,“比较混乱,一般都是张口要价。”

此外记者还了解到,厂家也会用一些“霸王条款”来推卸责任。“玻璃就不在三包之内,任何的人为因素都不保修。”而“人为因素”则成了厂家和4S店推卸责任的重要“挡箭牌”。

### ! 维权难主要是无法可依

就在汽车投诉增多的同时,车主面临的汽车维权难点也日益突出。记者采访了解到,针对汽车维权的特殊性,汽车维权难可以被归纳成五大类:取证难、鉴定难、维权成本高、解决效率低、买车容易退车难。

市消协工作人员表示,部分消费者在平时保养、维修时不注意收集相关维修单据,以及车主缺乏对汽车的专业知识,待到维权需要举证时才发现根本无从入手,是维权取证难的主要原因。

另外,车主不认可厂家的检

测结果时,需要自行进行质量鉴定,而目前国内仅有的几家鉴定机构并不接受单方面委托,如果车主要求进行鉴定还需要得到厂家的书面同意,这对于车主要求难度更大。

即便是车主拿到了厂家的

书面同意,检测费也动辄上万,再加上主要部件的检测,一辆车检测下来仅检测费就高达10万以上。“天价”检测费谁愿意承担?

消费者所购汽车发生的种种问题难以得到满意答复,究其原因还是汽车方面的相关法律法规规定呈空白状态的现象较普遍。在无“法”可依的情况下,企业才会肆无忌惮地模糊“三包”概念。

### 去年“被供暖”今成“偷暖客”

该用户曾主动交费被拒 现在只交暖气费和滞纳金

本报威海3月3日讯(记者 王帅) 高先生原本未打算供暖,但供暖期间,暖气片热了。他于去年12月份主动去交暖气费,被告知没有户头,无法交费。

2日,热电厂工作人员检查后称高先生属于“偷暖”行为,需缴纳暖气费和罚款。

“主动交钱他不要,现在说我偷暖气。”高先生搞不懂自己怎么成了贼。他介绍,去年4月,他在统一路附近租房做生意。去年供暖前,他未打算开通暖气。但12月份,他家的暖气忽然热了。他也没多想,“既然供暖了,那就交钱吧!”可是去交钱的他却被告知无法交钱,“没有户头,无法交钱。”

据高先生的房东姜先生介绍,高先生现在用的房子和南边邻居的暖气是一个管道,两家的暖气是一个户头。姜先生表示,自己一直将房屋出租,之前未通过暖气。高先生“交钱却不收”,于是这个事情就搁置下来。2日,热电厂工作人员过来检查,看到高先生家的供暖情况,开出“私增私开暖气”的罚单。高先生很是疑惑,“我主动交钱他不要,现在又要罚我钱。”

记者致电威海热电厂,工作人员介绍,高先生和邻居的房子以前是一家,档案里记录的也是一个户头。之前他们未开暖气,去年开通时,管道并未改造,仍是按原档案的记录进行暖气供给,即邻居开通了,高先生家暖气也热了。“按照规定,只要是供暖,肯定是要交费的。”工作人员同时表示,高先生家没有单独的供暖档案,由于供暖中不能停暖,为了不影晌其他住户,只有在停暖后再进行暖气管道改造,并开通自家的户头。

工作人员提醒,若不想供暖,居民应在供暖前提前向供暖单位申请报停。据记者了解,经过双方协商,鉴于高先生去年主动补交暖气费,热电厂免除罚款,只收取暖气费和滞纳金。