



店员撞坏客户车、零件被调包、车内物品被偷——

# 汽车在4S店保养时受损,谁来担责

文: 今日女报 / 凤网记者 陈炜

汽车放在4S店保养,却被修理员开出去导致全车损毁,这责任谁来担,爱车又该如何处理?近日,家住长沙市望城区的汤女士就遇到了这样的烦心事。

给爱车做保养,是每个司机都不能跳过的一环,但今日女报/凤网车友群成员却在吐槽:爱车送到指定4S店或汽车美容店维修保养,取车后却遇到了零件被调包、车内物品失窃、汽车莫名消耗等情况。那么,如何防止汽车维修保养时“被宰”?尤其是车辆在修理处过夜,汽车零件受损、调包、丢失后,又该如何维权?



扫一扫,看更多维权报道



## 专家支招

### 四招防止汽车零件丢失或调包

#### A. 对事故车相关情况进行记录确认

8月15日下午,湖南宝马车友俱乐部汽修师张涛表示,送修车辆时,如果得知故障不能当天解决需要将车留厂,车主最好与维修站一起将车辆入厂时的里程数、汽油表指针的大致位置、车辆的外观情况、备胎及工具等进行确认、记录。另外,监督相关工作人员为自己的爱车第一时间进行定损,并拿到定损单之后再走人。建议车主在车辆维修过程中留意每个更换环节,并在更换配件时要求4S店将调换的配件进行展示,这样可以防止使用副厂配件。

#### B. 紧盯车辆维修过程

“如果车主只是想给爱车做基本保养,我建议先电话预约,然后再根据预约时间将车子开去做保养,这样可以避免汽车在店里过夜。”张涛解释,一般情况下,汽车保养只需两小时左右,而且不少4S店的维修车间跟客户休息区都是用透明玻璃相隔,车主可以清楚看到自己爱车的保养过程。

#### C. 向4S店索要检测凭证

“在车辆维修服务中,配件只换不修的情况时有发生。”张涛建议,遇到经销店要求车主更换零部件时,如果消费者无法确认服务人员所说情况是否属实,可以要求工作人员拿出相应的检测凭证。“比如可以要求当面观看维修人员的检测,观察其操作的方式和流程是否规范,检测的结果是否有说服力。”

#### D. 熟人更易“被宰”,保留旧零部件作对比

“需要特别提醒的是,千万别认为和汽车维修店的店主‘混熟’后就能避免汽车被‘潜规则’。其实,熟客更容易‘被宰’。”张涛表示,既然车主和店家是“熟人”,大可在修车前主动向维修人员说明,自己需要保留换下来的旧零部件,这样车主可以用旧零部件与维修人员换上的新零部件进行对比,以防维修人员以次充好。

## 律师说法 >>

### 汽车维修店有保管义务,车辆受损应赔偿

湖南修仁律师事务所律师张修远表示,目前来看,审理汽车维修质量争议案件适用于我国的《民法通则》和《合同法》,举证责任适用一般侵权的举证责任即“谁主张、谁举证”。即由被告(承修方)承担主要举证责任,承修方应该向法院提供证据证明自己按照正确的技术和工艺进行修理,而且修理质量完全符合国家标准。如果提供不出这种证明,则可以推定维修质量不合格。

张修远解释,只要汽车在4S店或修理店维修,即便双方没有签订书面协议,但只要存在车主付款、修理店修车等行为,修理店就有保管和修复车辆的义务,而在保管期间遭受的车辆损坏,修理店应当承担相应的赔偿责任。

张修远提醒消费者,今后涉及到在车险核损单上签字确认的时候,要事先询问清楚,以避免日后不必要的纠纷。

## 新闻事件——

### 长沙4S店撞坏客户保养车致报废

8月7日,家住长沙市望城区的汤女士将一辆刚买13个月的白色奥迪A4轿车送到位于长沙河西麓谷汽车城内的华洋奥迪4S店做保养。“当天下午4点将车送到店里,但到晚上7点还没拿到车。”汤女士到店询问后被告知,自己的车被店内员工开到外面检测时与其他车辆发生剧烈碰撞,车子几乎报废。

“车辆是在做保养时被撞坏的。”汤女士说,4S店在事发三天后给出了

一个赔偿方案,“他们要按折旧价给我补车款,但要在他们店里买新车,还要我买保险和购置税。是他们把我的车搞没了,还要我补十多万元换新车,换成谁都无法理解。”

对此,负责处理相关赔偿事宜的湖南华洋奥通汽车销售服务有限公司售后总监刘慧焘致电记者表示:“工作人员将车开出去做检测,结果就发生了意外,不是私自用车,但责任也在我们。”

“汤女士购车时车价近32万元,现在评估价在23万元左右。”刘慧焘说,他们已经拿出赔偿方案,按照该车二手评估价格进行赔偿,但对方不同意。

记者了解到,经过协调,双方均作出让步——4S店提高补偿标准,而汤女士降低赔偿要求,并同意再花3万元在4S店购买一台奥迪A4新车,“只不过新车是中配的,而我原来的车是高配的。”汤女士说。

## 车主吐槽——

### 遭遇一: 维修时汽车零件失窃, 维权取证难度大

家住长沙市开福区湘江世纪城的文先生每次给自己的爱车做维修保养时都有个特殊的习惯,“如果是汽车常规保养或是清洗汽车、补漆、换胎、打蜡抛光,只要能在白天做好的,我绝不让汽车在维修店里过夜。如果是要做大维修必须过夜,那我也会选择装有摄像头的维修店,并提前说取车时要看监控”。

文先生坦言,对于自己这个要求,不少汽车店家都比较反感。只是,他也是有苦难言,“我也没办法,毕竟以前吃过一次亏”。

原来,早在一年前,文先生的汽车因车祸受损几近报废。给车辆定

损后,4S店的人员将他的车辆用胶布封起来。不成想,几天过后,当他把封好的车移到另外一家修车厂时,却发生了变故。

“我放在车尾箱的两块电脑板不见了。”8月15日上午,文先生告诉今日女报/凤网记者,自己发现东西失窃后随即和之前的4S店交涉,可4S店店员一口咬定没有偷窃。

随着双方交涉陷入僵局,文先生也打起了退堂鼓。“因为一时想不到办法,当时都打算放弃了,就当花钱买教训”,可心有不甘的他越想越窝火,于是上网查阅了很多资料,终于发现,原来一些电脑板都有专属编

号,且每块电脑板的编号是唯一的,如果要装配到其他同型号的车上,也必须进行解码才能使用。

于是,文先生从这个特征入手,通过几家修车厂发出话来,要购买同样型号的两块电脑板,在数月之后,终于引蛇出洞,随即他报了警并成功抓获了三个藏在4S店内的“家贼”。

“实际上,为了取证所花的时间和精力,远远超过了这两块被偷电脑板的价值。”文先生说,他之所以执著维权,是想通过自己的行动揭开汽车维修的黑幕,给维修行业一个警醒。

损的零件共有39个。

最后,待张女士提供行车记录仪上的视频后,汽车维修店才承认是由“部分店员的个人行为导致”。“维修店当时说会调查这件事,并归还我所有调包、受损、丢失的零件,但半年多了,这些零件我还是没拿到。”张女士说。

### 遭遇二: 汽车修理厂过夜, 值钱零件被偷换

相比于文先生的成功维权,家住长沙市望城区润和紫郡的张女士就没那么幸运了。

半年前,张女士的车发生了剐蹭事故。“其实就是普通的车辆刮擦,抛光喷漆就可以搞定。”可谁想,原本几百元解决的事情,却让她赔了夫人又折兵。

原来,因为送车维修的时间太晚,张女士只好让爱车在维修店内过夜,结果,爱车修好后开了没几天,张女士就发现车上的零件不是原装的了。

“不仅车上很多零件被调包,而且一些汽车零件还弄没了,甚至一些原本好的零件也被破坏了。”最终,张女士清点了一下,掉包、丢失、受