

换零件遇“高收费”，还啥都没换？记者探访发现—— 手机维修不明码标价常见 一个零部件差价4倍

消费提醒：尽量选品牌店，消费前“货比三家”

27日，本报新闻热线88300000接到消费者罗女士反映，称她在送修手机时，维修店以换零件为由，收了她600元，实际上该店不仅收费高，还什么零件都没给她换。到底是怎么回事呢？记者为此进行了探访。



求助

手机换零件被收600元 结果“什么零件都没换”？

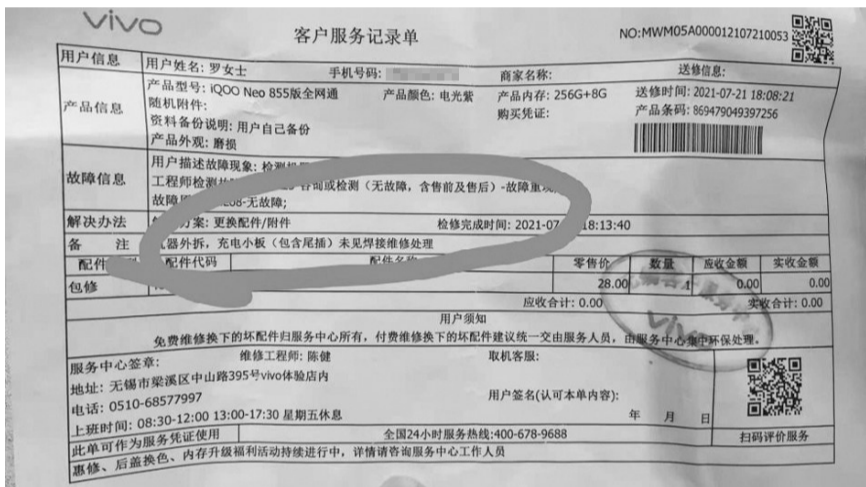
罗女士现用的是一部vivo品牌手机。今年4月的一天，手机进了水，本想到品牌官方客户服务中心维修，但因该店打烊，罗女士不想耽误使用，便在附近找了一家手机维修店。

在该维修店，维修人员经检查后表示，罗女士的手机需要换零部件——充电小板。“他（维修人员）当时跟我说，换零件要800元，后来他向领导申请后，600元帮我换了。”罗女士说，修了之后，她把手机带回家正常使用。

前几天，她到vivo品牌官方客服中心贴膜时，再想起这件事，

便请工作人员帮忙查看此前更换的零部件情况。“没想到，工作人员检查后说，我的手机并没有维修过的痕迹。”罗女士说，她现场询问工作人员了解到，即便是换了这个零部件，费用也不足百元。

罗女士怀疑自己被此前的维修店忽悠了，遂向本报求助，并提供了相关单据凭证。其中，涉事维修店维修单据显示，收费项目为“清洗、充电小板、尾插”，收费金额为600元；品牌客服中心出具的“客户服务记录单”上显示“充电小板（包含尾插）未见焊接维修处理”。



调解

商家称已更换，但不能检查确认 经沟通，商家退还部分费用

前天傍晚，记者随罗女士来到涉事维修店，该店相关负责人在查看了自家店给罗女士出具的维修收据单后表示，600元包含的费用不止更换零部件，还包含手机清洗等项目的费用，目前该店仅拆机清洗项目收费就要99元。

对于品牌客服中心出具的说明内容，该负责人称，现在更

换充电小板不需要焊接，“未见焊接维修处理”不能说明店方没有更换。而且该证明仅是品牌店的“客户服务记录单”，并非第三方专业检测机构出具的检测报告，该店不予认可。

面对罗女士“收费过高”的质疑以及是否能检查零部件确有更换，该负责人解释称，因为各家店进货渠道不一

样，售价也不同。由于维修时间已过去3个多月，维修人员已不在店内工作，他也无法提供当时更换掉的零部件，也检查不出是否更换。

经记者现场沟通，该负责人表示，考虑到罗女士的特殊情况，他愿意退还罗女士部分费用，罗女士表示同意。双方现场和解。

提醒

尽量选择品牌授权店 维修前请“货比三家”

昨从无锡市市场监督管理局、市消费者权益保护委员会了解到，今年以来，市市场监督管理局12315中心和市消费者权益保护委员会共接到涉及手机、电脑维修的消费投诉148起，其中电脑维修25起、手机维修123起。消费者反映的问题主要集中在5个方面：付款后未修好或越修越坏；机器拆开，双方就需增加的维修费用存在争议；维修更换的配件货不对板；商家更换了不需要更换的零件；维修人员售后服务态度恶劣。

针对此类消费问题，无锡市消费者权益保护委员会和12315投诉举报中心提醒消费者，为避免发生手机、电脑等电子产品维修引发的消费纠纷，消费者在购买、维修时都要特别注意。

其中，在购买手机、电脑等电子产品时，应选择信誉好的大商场、大市场、官方授权的专卖店；购买前认真识别观察，重点仔细检查手机、电脑的外包装，中文标识的厂名、厂址、电话和说明书、三包卡

等是否齐全，印刷是否清晰，电子产品外观是否完好，有无破损或瑕疵，现场开箱、检验调试，了解基本性能、使用、维护和保养方法；仔细核对相关清单和凭证，索要“三包”凭证及有效发票，要求经销商准确完整地填写“三包”凭证，并加盖销售者印章，在发票上要注明产品序列号、商标及型号、销售日期、销售者印章、金额等内容；了解售后维修服务状况，包括该品牌电子产品是否有厂家指定的修理点、是否技术有保障、修理项目价格公开等，以便产品出现问题时妥善解决。

在维修手机、电脑等电子产品时，请尽量选择品牌官方授权维修店或正规、信誉度好的第三方维修店，维修之前，尽量多去几家店进行询问，做到“货比三家”，切勿“病急乱投医”。维修过程中，注意向商家索取相关维修消费凭证，一旦发生消费纠纷，请及时与商家协商、沟通，遇有消费欺诈问题，请留存相关证据，及时向有关部门投诉。

（晚报记者 刘娟文/摄）

问题

维修店不明码标价现象常见 监管部门：收费前要明确告知消费者

调解过程中罗女士反映，涉事维修店存在不明码标价的问题。对此，该维修店相关负责人表示，手机问题和零部件几乎无法做到明码标价，只能口头告知消费者。

针对这一问题，记者昨天探访了城区多家手机、电脑维修店。结果发现，除品牌授权维修店外，第三方手机、电脑维修店内均没有明码标价的

价格表。期间，记者向多家维修店询价比较后了解到，即便是同一型号、同一故障问题，这些维修店的维修报价也不同。以华为mate20手机为例，在第三方维修店，手机进水仅烘干的收费标准，最低报价与最高报价相差60元左右，而品牌官方授权店不收费；第三方维修店更换手机充电小板（含尾插）收费标准少则50元多则200元，官方授权维修店报价为135元。

对于没有明码标价的原因，受访维修店的解释和上述维修店相关负责人的说法大致相同。一名从事手机维修近10年的工作人员表示，品

牌授权维修店的手机型号和故障问题有限，因此能做到统一明码标价，但第三方手机维修店检修的手机、电脑等电子产品较多，各品牌、型号、故障原因等也各不相同，维修店无法逐项明码标价，只能在查看产品情况及具体故障后现场报价。

就这一问题，记者也咨询了我市市场监管部门相关人士，对方表示，手机、电脑维修店受实际因素影响，无法通过价格表等书面方式向消费者标注价格的，商家一定要在检修、收费之前，将收费项目及具体费用明确告知消费者，让消费者明白消费。



消费维权第一线