

小病大修漫天要价 空调加氟花五千多 警惕连蒙带骗的家电维修工

空调加氟,报价五六十元最后收了五千多元;抽油烟机维修,师傅接连给换零件,可修完没两天又坏了……上门维修,是很多家庭都会用上的服务,但一些维修工欺负消费者不懂,小病大修、漫天要价,让市民吃了不少哑巴亏。

乱象1 预报价与实收价悬殊 空调加氟花了五千多

夏天来了,小宋却发现家里的两台格力空调不制冷了,他通过网上一查,可能是氟利昂不足。于是,通过百度搜索联系了一家家电维修服务公司,联系上对方,对方表示,“修起来不贵,五六十块钱”。维修公司随即派师傅上门进行维修。

“总共多少钱?”小宋问师傅。但师傅围着空调转了两圈说:“修了之后才知道。”

过了半小时,氟利昂加完了,“你试试吧,应该好使了。”小宋一试,的确能吹出冷风了,但师傅报出的价格让他大吃一惊。

“上门费、维修费和加氟费一共5160元。”原来,平台所说的“五六十块钱”,只是一个压力单位氟利昂的价格。“早知道要这么多的钱就不修了,直接买新的也用不了这些钱。”小宋不甘心,找来空调说明书,按照上面的电话打过去。“结果官方客服跟我说,加氟不要钱。”

小宋又仔细看了一下维修师傅给的发票,对方是一家名叫“中意家电维修中心”的公司。觉得上当受骗的小宋拨打了12345投诉。经市场监管部门调解,最终,这家维修公司给小宋退款3000元。

计价标准不统一 难点

往往不清楚,信息不对称的情况下就容易处于弱势地位。另外,许多维修和安装项目存在计价标准不统一的问题,比如是按单位还是按量收费,市民无从查验,就会有维修人员钻空子。

收费不合理,一直是消费者投诉家电维修的主要原因,存在的问题涉及“漫天要价”、实际收费高于市场价等。

许多市民因为不懂技术,对产品存在什么样的技术问题,是该修还是该换,零件是不是真的坏了,

乱象2 趁人不注意猛倒料 一眨眼上万元没了

疏通下水道的套路也不少。詹晶住在北京丰台一个老小区,家里的下水道下水不畅了。于是她通过百度平台搜索找了一位维修师傅,对方说100元就行,情况复杂再另外加钱。师傅来了之后先试水,没有堵塞,但是又说下水有回音,里边有东西,然后用机器捣鼓了几下,说杂质通不下去,必须得用下水道溶解剂。

“1斤120元,能溶解掉水泥块类的杂质,但具体用多少不知道。师傅倒了一次,我就提出疑问,下水道没有不通,这不都流走了吗,但师傅说会在弯口存留。”詹晶想着倒一次,溶解一下应该差不多了,然后师傅让她去找软管,冲水用。等詹晶拿软管回来,1桶10斤装的溶解剂已经用了5斤,冲了几次水,师傅说通下去了,收费700元。“几分钟,大几百就没了。到底用多少料都是师傅说了算,说多少就是多少。”詹晶最后砍价到660

元,“吃一堑长一智,下次一定留个心眼儿。”

葛霞吃的亏更大,为了修理卫生间的漏水问题,她花了上万元。

“楼下反映我们家卫生间总漏水,我就在淘宝搜索卫生间防漏,搜完没一会儿,微信平台就推了好几个免拆防漏专业服务微信广告,还说提供免费检测。”着急维修的葛霞便联系了维修人员。上门后,师傅拿出一个检测仪器,说有两个漏点,“要补胶,每斤340元。”

葛霞便问需要多少钱,但师傅只说“根据情况”。说完就开始动手了,师傅打了两个小孔。“估计也就最多1000元。”葛霞心想。没想到,师傅拿出两个大桶,共70斤胶,最后施工完竟然用了40多斤,要收一万多元。葛霞这才意识到上了当,“我一个女孩在家,也不敢当场理论。”等师傅离开,葛霞马上报警,随后还打了12315、12345,但直到现在问题仍未解决。

消费维权周期长 难点

记者采访发现,在服务中,有的市民觉得遭遇了欺诈,便向公司申请退款,但售后进展却十分缓慢。有的互联网维修服务平台因为注册地并不在当地,导致售后进程缓慢,还有的公司未在注册地址经营,监管部门只能将其列入经营异常名录等待后续处理。

不少网友在投诉平台上留言,

希望相关部门加大对家电维修维修市场的监管力度和对违法行为的打击力度,提高其违法成本。同时,网络平台也应尽到事先审核义务,如维修商和维修人员是否具备资质、维修水平是否达标。若因此给消费者造成损失,平台应承担损害赔偿赔偿责任。



乱象3 多换零件多收费 修完不久又坏了

修个抽油烟机花了1600元,关键是还没有修好,这让李飞十分郁闷。

今年3月份,他发现家里用了多年的油烟机老是排烟不畅,于是在“58同城”上找了一家家电维修公司。维修师傅上门查看后,说是排烟管道有问题,需要拓宽排烟口,要收300元人工费。没等李飞多说什么,师傅就拿出了一根新的排烟管,快速给安上了。“材料费和安装费900元。我再给装一个止逆阀吧。”“这是干什么用的?”李飞不解。“耐高温的,能防油烟,现在新装的油烟机都装这个。”

李飞没再说什么,可最后

一算,所有的费用加起来一共要1600元。维修师傅走后,李飞上网一查,排烟管一个不过二三十元,止逆阀最贵的才100元。更让李飞不快的是,没用两天,抽油烟机又不能正常使用了,“这不是修了个寂寞吗?我这1600块钱是打了水漂了。”

不甘心的李飞找了58同城投诉,客服说会再派人去修,但迟迟没后续,李飞又跟维修师傅联系,对方却只答应给自己退200元。李飞只得拨打12345热线,市场监管部门介入后进行处理,最终58同城同意赔付1000元。

平台准入门槛低 难点

《家电维修服务业管理办法》规定,家电维修经营者不得虚列、夸大、伪造维修服务项目或内容,不得虚报故障部件,故意替换性能正常的部件等;2022年7月1日起施行的《明码标价和禁止价格欺诈规定》明确,经营者不得在标价之外加价出售商品或者提供服务,不得收取未予标明的费用。

中国家用电器服务维修协会理事会主席团主席郭赤兵建议,“在实际消费中,消费者可以要求企业和服务人员提前出示服务价目表和零配件耗材价格手册,可以是电子版,但要有企业认证或盖章,供消费者知情并自主选择。”

此外,许多市民在寻找官方

售后渠道这一步就上当了。有的市民本来想找官方电话,但在网上一搜全是广告推荐。一些维修企业花钱在搜索平台打广告,花费越多排名越靠前,网上充斥着冒充官方品牌维修服务的“假售后”“假网站”。

在一些提供维修服务的平台上,维修公司和维修师傅的资质也是参差不齐。记者体验发现,在58平台上发布一条维修信息十分简单,不需要任何手续、资质,只需进行简单描述,添加照片,填入地址、个人联系方式,一条信息一分钟就可以对外发布了,市场准入毫无门槛可言。“您还可以加入会员,我们给推荐到显眼位置。”客服直言。

维修指南

如何找到“正规军”?

“家电维修服务,目前没有从业门槛。消费者如需售后服务该如何找到正规渠道呢?”郭赤兵提醒,消费者可以找生产或销售企业官网、找原购机发票提供的官方设置的客服电话,或企业微信公众号和App上的联系方式。“如果实在不知道官方电话,还可以在市场监管总局网站、消协网站查询,也可以直接到门店问询。不要用搜索引擎、商务服务热线台自行查找。”

记者登录中消协官网,发现首页设置了企业售后服务电话“查验宝”。中消协相关人士称,目前已收录了数十个家电品牌的售后维修电话、网址和厂商地址,主要涉及消费者维修需求较大的抽油烟机、灶具、热水器、空调等产品。消费者输入品牌名称即可查询到维修“正规军”。

(北京晚报)