

7000元手机维修费高达14000元

市场监管局：已调解并立案调查

客户维修服务中心

Customer service center



近日，湖北武汉的卢女士将价值7000元的手机送至一家位于武商广场写字楼的维修店进行维修，经过“维修检测”之后被告知需支付14000元维修费。“这个价格太离谱了，我无法支付。”卢女士拒绝支付维修费，并向相关部门投诉。

4月10日，江汉区市场监管局相关负责人告诉记者：“4月7日，投诉人卢女士经过我局工作人员调解后，与商家达成一致。随后到维修店拿回修好的手机，支付维修费2300元。现就该事件已立案调查，看该维修店是否存在违规行为。”

要换750个芯片

4月4日，卢女士的手机突然无法正常使用，根据网络客服指引，来到位于武汉市江汉区武商广场写字楼的维修点进行手机维修。

“我在去维修店的路上，手机突然能够正常使用了，当时想着来都来了，线上客服说可以现场免费维修一次，就还是去了。”卢女士对记者说。

到店之后，维修人员沈先生将手机插入数据线之后，对卢女士说，“你的手机现在开不了机，需要拆开看一下是不是主板损坏。”随后将手机拿进操作间，大概十多分钟之后，告诉卢女士，主板损坏，修复需支付2198元。卢女士同意维修。

沈先生再次从操作间出来后，又说手机芯片已经烧焦，恢复数据需要更换芯片，一个芯片15元，一共有750个。卢女士考虑到手机数据比较重要，请沈先生试试看能否修复芯片，如果不能修复，再决定要不要换芯片。

然而，令卢女士没想到的

是，沈先生第三次走出操作间后，却告诉她手机已经修好了，一共是14000多元。卢女士尝试与维修店进行沟通协商。对方表示，可以给王女士打6折，支付8000多元即可。对于这个价格，卢女士仍然不能接受，并提出让工作人员出示维修价目表和维修项目明细，而对方表示要先支付费用才能打印出来，双方一直僵持到当天下午3点依然没有结果。

“当时我还有工作没完成，为了快点离开，再加上他们一再催促，我只好把手机抵押给维修店，但是维修店却说我的手机不值8000，还需要再额外支付2000元才行，我表示我的工资才2000多，最后不断争取，手机抵扣后，又给对方500元。”就这样，本是去维修手机的卢女士，不仅没了手机，还倒赔了500元给维修店。

这件事令她无法接受，于是尝试向多方投诉，最终经过反复协调，她向该维修店支付2300元后拿回手机。

背后究竟水有多深？

遭遇电子产品维修“价格刺客”的并不是个案。记者调查发现，武汉的谢女士也是受害者之一，她告诉记者，2024年3月19日，她因维修苹果电脑被欺诈9775元。

谢女士通过网络搜索，找到了一家冒充官方授权的维修店。“当时店家跟我说电脑主板坏了，换主板需要2万多元。”谢女士觉得价格十分离谱，便表示拒绝，最后双方达成协议，以9775元对电脑进行主板维修和电池更换。

电脑修好后，谢女士将电脑带去品牌官方直营店进行检测，直营店工作人员回复称：经检测，谢女士的电脑主板和电池均无拆卸痕迹，并且谢女士去的店铺也不是官方授权店。“这哪里维修点，完全就是诈骗点，希望有关部门管一管。”谢女士向记者哭诉道。

无独有偶，武汉的邓先生也向记者投诉，他在武汉某一家维修店更换

一个手机的原装屏幕，花费了1250元，但拿去品牌官方检测发现，维修店更换的并非原装屏幕。

冒充官方漫天要价、糊弄顾客瞒天过海……手机电脑维修乱象横行，消费者如何“避雷”？

对此，记者采访了湖北武珞律师事务所律师李石，他表示，因维修电子产品引发的经济纠纷和维权案例一直居高不下。“手机、电脑这些产品，虽然硬件维修和更换通常明码标价，但是涉及恢复手机数据的人工技术，一般没有固定的市场价。有些人的手机和电脑里存有重要数据，为了恢复数据就算付出高昂代价也在所不惜，维修店拿捏住了这种心理，因此价格虚高。其次，普通人对手机的故障和维修并不了解，哪里有故障、怎么维修、修了哪里只能听之任之，所以这里面的水很深。”

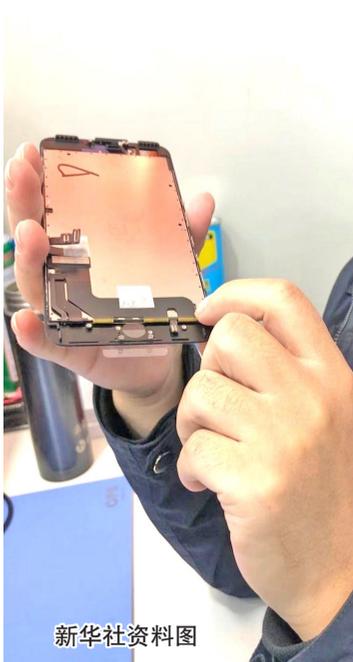
(央广)

天价“信息恢复费”是否合理

修手机费用为何比买手机还要贵得多？4月10日，记者联系到维修人员沈先生。他告诉记者，“卢女士的手机主板发霉进水，维修主板价格为2000多元，还需支付10000多元的资料保护费。”当问及资料保护费价格为何这么高时，沈先生表示资料是无价的。

4月10日，记者就该事件咨询了湖北维思德律师事务所律师刘子琦。刘子琦表示，在法律上没有明确规定手机资料维修保护费的具体标准。维修人员收取费用应当合理合法，不得随意设置高额费用或强制收费。如果消费者在维修手机过程中遭遇了天价“信息恢复费”，首先要保存好相关证据，如维修合同、收费单据、手机维修前的照片等，这些证据将有助于消费者维权。

刘子琦还表示，如果维修人员故意设置高额费用，欺诈消费者，可能构成违法行为，但往往因为涉及金额不大无法进行刑



新华社资料图

事立案，建议消费者向消费者协会、市场监管部门或者相关的行业协会进行投诉，寻求帮助和支持。



网友闲话

@罗锅怕铁锅：这明显就是诈骗了，赶紧调查。

@万松迎风：去修的时候，尽量保证手机不离开自己的视线，更不要轻易将手机留在维修店里。修前先问清价格，确定后再同意维修。

@王文福：这个维修店应该取缔。哪有这样的维修价格？买个新手机也不用这么多钱，为什么还要和他们纠缠呢？

@火星也有网：好一句资料无价，将不要脸发挥到极致。

@CROKERY：750个芯片？一只手机要这么多芯片吗？你让他把要更换的750个芯片拆出来。750个芯片的检测先不说，1个芯片拆解加安装，需要3分钟，750个芯片，需要37.5小时，他是怎么快速在短时间内完成更换的。

@随风飘游：手机如果主板烧掉750个芯片坏了还能开机吗？

很可能啥问题没有，故意说坏了，修理费一给，手机就原样还给你。

@一步一坑：这样的店铺能够生存下去，是谁给他的勇气？骗了多少人？

@看客也有态度：这套路，类似于我剪头发很便宜1元钱，结账的时候告诉你：不好意思，是1元钱1根。

@重庆秀才：就没有专业一点的机构来核实这家维修店是不是诈骗客户吗？而且修手机不要去网上找，最好是去官方售后维修点。

@醉酒乱红：还是太年轻。以前修过一个进水手机，客户说一进App就卡死，他以为主板出问题了。我看屏幕能显示还能触摸互动，又发现跟客户说的不太一样，是操作一会后，手机才死机，有时候是闪退App。于是我从官网下载了刷机包，一刷机居然一点问题都没有了。