

小故障大收费，竞价排名藏维修李鬼

监管存盲区，消费者维权面临多重障碍



记者 管悦 史安琪

消费者遭遇“拉黑式”售后

家住济南市历城区的冯女士发现家中的海尔洗衣机出现异响，无法正常工作。她在百度搜索“海尔售后维修电话”，按照搜索结果顶部显示的“400-1606-220”打了电话。电话接通后，对方客服自称是“海尔专修”，会安排专业维修人员上门服务。很快，一名维修师傅联系冯女士简单询问了洗衣机问题后，报价300元维修费。次日，该师傅上门检修，拆开洗衣机后称电机、电容损坏，需更换配件，费用涨至500元。冯女士心想能修好就行，便支付了500元现金。

然而，维修后的洗衣机第二次使用时却又出现故障，她立即联系维修师傅，电话却打不通了。她转而拨打此前联系的“400-1606-220”客服，对方多次承诺“会安排负责人联系”，但迟迟无人跟进。无奈之下，冯女士去购机时的家电卖场咨询，才知道“400-1606-220”并非海尔官方客服热线，为假冒售后。

有此遭遇的并非冯女士一人。7月初，家住济南市市中区的姜女士发现家中长期未用的“新冰箱”通电后不制冷，她找到美团平台“家电维修”，在评分较高的“济南便民家电维修 水电管道”咨询了家电维修服务。随后，维修师傅上门检查后并没查出冰箱具体问题所在，判断有可能是缺氟导致。“冰箱买了两三年，但因为一直没入住就没使用。”姜女士说，虽然感觉300元费用用挺贵，但由于天气炎热，着急使

夏季是各类制冷电器使用的高峰期，家电维修中的“李鬼”也蠢蠢欲动。近日，不少消费者向齐鲁晚报·齐鲁壹点反映，在维修家电时遇到小故障说成大毛病索要高额费用、虚假维修、维修配件以次充好、修后故障仍在等问题，却难以维权。上门维修乱象为何屡禁不止？消费者又应如何避坑？对此，记者做了探访。



用冰箱，就同意了。

姜女士回忆称，当时维修师傅说冰箱发烫就是制冷了，自己摸了摸也确实发烫，就以为修好了。第二天晚上，姜女士查看冰箱后，发现依旧没有制冷。她立刻拨打维修师傅的电话，对方始终不接听，微信也被拉黑。她又联系美团商家，商家回复：“这种情况需要联系维修师傅。”无奈之下，她又向美团平台客服投诉，得到了“联系不到商家”的回复，问题迟迟无法推进。“钱花了，冰箱没修好，现在连人都找不到了。”姜女士说，本以为平台会有保障，没想到商家和平台都在踢皮球，维权困难。

8月14日，记者在多个社交平台搜索发现，“家电维修被坑”成为消费者投诉的热点话题。不少消费者维修家电时，曾遇到中途加价、虚构故障、虚假维修等问题，上门费、开机费、检测费等层层收费屡见不鲜，各种“套路”让消费者“伤不起”，不少消费者事后想要维权时连人都找不到。

家电维修“糊涂账”成因何在

8月14日，记者走访了三联家电(缤纷五洲店)、苏宁易购(西市场)、海信智家(济南魏家庄万达广场)、小米之家(济南魏家庄万达广场)等家电销售专柜，其工作人员均表示，目前，家电销售与售后各自独立，维修服务均由品牌自行负责；消费者可以致电机器说明书、发票、机体等处印制的品牌官方热线联系维修，品牌官方会在维修过程中进行相应监管。

针对家电维修售后乱象，记者联系到济南一位从事家电维修行业的资深人士王先生(化姓)。“部分不良商家往往通过搜索引擎竞价排名、生活服务平台入驻等方式获取客源，利用消费者对平台的信任实施欺诈。”王先生说，在搜索引擎上，不少公司通过手机定位的方式，以“××品牌××市售后热线”的形式伪装成官方售后热线误导消费者；在生活

服务平台，不少商家则以刷好评、刷单的形式提高展示排名，以低价吸引消费者关注。“平台没有监管，谁给钱多谁排前面，商家也没有固定维修人员，都是合作分成，师傅‘创收’多自然分得多。”

王先生说，有的大维修公司每年在搜索平台上投广告可达百万元，而在部分线上平台，商家每被用户点击或拨打电话一次，无论成交与否，平台即扣除50-150元费用，这些成本最终都会转嫁给消费者。

维修过程也暗藏多重猫腻。王先生说，以冰箱不制冷为例，可能是温度调节不当、压缩机不稳、电源接触不良，或是冷凝器积灰导致散热不佳等问题，却被维修师傅说成需要更换压缩机、感温头、主板等大问题，冰箱压缩机市场价仅一两百元，维修报价普遍高达五六百元甚至上千元；维修油烟机不吸烟问题时，可以清洗叶轮上的油污或更换启动电容，成本较低，但不少维修师傅通常以需要更换电容为由收取高价。

“维修时偷走原装好件，换上二手劣质配件，甚至故意损坏零件，迫使消费者更换更多部件也是常见问题。”王先生说，比如冰箱“假充氟”——焊接管子做样子却不注入制冷剂，成本二三十元的充氟服务收费要价150-200元，“维修师傅还可能支开消费者后假装维修”。

在王先生看来，电路、管道、家电等方面维修相对比较专业，普通消费者难以判断故障的具体原因，也很难辨识维修价格是否合理，维修人员利用消费者技术认知盲区，先通过夸大故障制造恐慌，再诱导消费者支付高额费用，最后要么使用劣质配件应付了事，要么直接“人间蒸发”，做“一锤子”买卖。

消费者常因证据不足陷维权困境

针对消费者遭遇家电维修乱

收费、服务欺诈等问题，消费者该如何维权？记者以市民身份咨询济南市商务局和市场监督管理局，发现维权面临多重障碍，两部均建议消费者通过12345热线投诉或报警。

济南市商务局相关工作人员表示，若消费者通过电商平台下单，按照《中华人民共和国电子商务法》，属市场监管部门职责；若为线下门店，则归商务部门管理。工作人员提到，商务局虽然是家电维修服务业“指导部门”，却没有相关处罚权。“我们只能劝导商家退款，若拒绝或失联，消费者只能走司法途径或报警。”

济南市市场监督管理局工作人员则表示，在实际操作中，常常因责任主体不明成为监管难题。维修方可能使用虚假经营场所或非实名电话，无法锁定责任人。即便找到涉事者，若对方辩称“已告知价格且消费者认可”，定性欺诈也困难重重。

针对维修定价，该工作人员介绍，配件和服务费实行市场调节价，无国家统一标准，但商家必须明码标价。

“不少消费者的家电使用年限已久，超过质保期，担心官方渠道维修贵，因此常常通过第三方平台等渠道联系维修。”山东省家用电器行业协会秘书长英成才表示，这种消费心理给不法商家提供了可乘之机，他们通过线上平台发布低价维修广告吸引客户。

“建议消费者在拨打电话前，先通过品牌官网核对号码真伪；如遇可疑情况，可立即致电品牌官方客服核实身份。”英成才表示，消费者维修之前务必确认服务范围、收费标准及售后保障，留存聊天记录、订单凭证等消费证据并拒绝私下转账，如遇乱收费、服务缩水等问题，可及时拨打12345投诉维权；目前，山东省家用电器行业协会已开通专门的维权热线“0531-82766966”，为消费者提供售后咨询和维权指导服务。

编辑：于海霞 美编：刘燕 组版：刘淼



让低碳成为你生活的一部分