

修空调一开口就是1600元!

高温天家电“罢工” 部分维修工“李鬼”需警惕

上海持续的桑拿天预警,让一些高频运作的空调、洗衣机等家电也开始“罢工”。然而,在家电维修过程中,不少居民投诉遇到了糟心事,不禁让人火冒三丈。

记者调查了解到,大部分投诉源于市民轻信了信报箱里的小广告和网上百度到的所谓官方客服电话。有市民被收取了5倍于官方收费的天价维修费,有的什么都没修花了数百元买了教训。

据悉,8月5日至8月31日期间,全市相关部门将集中力量进行夏季上海家电维修市场专项整治行动。

青年报首席记者 范彦萍

报箱里塞小卡片 专骗小区里的老人

林女士平时忙于工作,当得知80多岁高龄的父母家里的空调出现问题后,原本想一下班就赶过去处理,没想到二老怕影响女儿工作自己搞定了。“我询问老妈加液价格的时候,她一开始还吞吞吐吐的,佯称花了七八百。我因为平时在抖音上刷相关视频比较多,觉得价格有点高。再三询问,老妈才和盘托出,原来他们是拿到了小区门口发放的名片,打电话过后上门加药水和更换零件,一开口就是1650元,称抹去零头算1600元整数。”

“是不是碰到李鬼了?”怀着这样的疑问,林女士致电卡片上的电话称收费有点贵,并索要发票,但对方称开票要半个月到一个月的时间。按照名片上的地址查询后,林女士发现该门牌号

七莘路3080号并非维修空调的门店,而是一家银行。这才恍然大悟原来对方压根拿不出发票,只是使用了拖字诀。

“这个收费实在是太离谱了。我拨打了12345,希望引起大家的重视,避免更多年纪大的人上当受骗。”因为生怕李鬼维修员对父母不利,林女士只能选择忍气吞声,“我再三和父母说吃一堑长一智,以后有事要第一时间和子女沟通。”

同样拿到信箱里的小卡片,从而上当受骗的还有家住杨浦区的陈先生,当看到卡片上写的老人可以享受优惠一半价格的惠民服务后,他心动不已。

因为家中空调需要维修,陈先生联系了家电维修广告上的社区服务公司安排上门维修。维修公司的工作人员表示老年人可以

享受折扣,但拆洗好空调加气后实际却收取了他900元的高价维修费。他并没有享受到折扣。“我后来到家门口的专门修空调的私人小店询价,对方告诉我只要150元就能加足气。”

一气之下,陈先生跑到小广告上维修公司门店询问情况,却发现广告登记的地址许昌路1001号和兰州路490号都是虚假地址,查无此店。

“我跑到店里去的时候,旁边的饭店老板说,很多人已经找上门来质问过。这个卡片上留的信息肯定是假的,我们都碰到李鬼了。”陈先生告诉记者,在盘点了手上的多张小广告后,他惊讶地发现,这个李鬼机构开的所谓分店还不少,除了所谓兰州路、许昌路店外,还号称有翔殷路、四平路、长阳路等分店。

[代表建议]

产品上张贴一次性贴纸,标注售后维修电话

上海市天华律师事务所合伙人、市消保委公益律师、市人大代表姚海嵩表示,不少消费者在遇到家电维修的问题时喜欢到百度上查询所购产品官方客服,碰到排位靠前的搜索结果便信以为真,但往往会忽视这些搜索结果往往标注“广告”字样。而这些搜索结果所提供的联系方式往往也不是所购产品官方电话,这些维修公司通常不是生产厂家授权的指定维修机构,甚至有一些存在误导、虚假的信息。还有一种情况是消费者收到信报箱里的小卡片,这些小卡片往往打着“社区某某中心”等字眼,误导居民。倘若居民信以为真,往往会陷入价高质次,狮子大开口,价格欺诈等纠纷,侵害了消费者的权益,所以大家才那么痛恨小广告。

“从维护消费者权益的角度出发,消费者还是要有自我保护意识,从相关渠道获得和辨别真实、诚信的维修厂家。”姚海嵩指出,消保委于2024年3月出炉了一份家电维修白名单,消费者可

以从消保委官微的入口查询到各大家电维修的官方电话,还可以咨询12345、962512上海家电维修服务热线查询真实的报修电话。

他建议,产品有了问题,消费者还是尽量找正规厂家进行维修,无论是配件还是维修有质量保障。万一找流动摊贩,安装的配件不匹配修出问题,消费者后续难以得到保障。

“对于商家来说,能否提供后续优质的维修保养服务,也是维持较高商誉,赢得消费者信赖度的重要方式。对于产品的品牌方来说,也要把售后维修服务作为服务客户一项重要的工作,帮助客户找到正确的售后服务方式。比如可以在产品上张贴一次性贴纸,标注售后维修电话等,提高消费者服务体验,这也可以避免消费者在产品售后维修环节上当受骗。”姚海嵩说。

姚海嵩还建议,消费者在拿到信箱里的小广告、小卡片后,不要盲目轻信,更要和居委干部、楼组长多沟通,避免上当受骗。

[协会提醒]

自称“社区家电维修中心”的都不要信

针对层出不穷的家电维修李鬼,上海电子产品维修行业协会秘书长黄建平建议,消费者在家电故障之后要尽量避免在网上搜索品牌维修电话,网上提供的品牌全国服务电话90%是假冒,可以通过12345市民热线、12315消费者保护热线、962512上海家电维修服务热线咨询,得到正确服务电话之后再报修。

他提醒市民,不要轻信信箱里的小卡片,路上贴的小广告。“目前为止似乎没有一个街道社区设立家电维修中心,所以凡是

自称社区家电维修中心的,都不要相信。”

黄建平建议,市民在向正规服务电话报修时,请尽量准确告知故障状况,以便维修人员带好相应零配件。当服务人员上门时请其出示“上海市统一家电维修上门服务证”,并在www.962512.com网上查询。凡是涉及家电维修服务的,记住一个号码:962512。上海家电维修服务热线,可以咨询,也可以直接报修(如是保修期内机器故障,应直接向厂家报修,享受免费维修服务)。

网上查客服电话 山寨官方维修电话一大堆

记者在调查时发现,不少年轻的消费者喜欢在网上搜索官方客服电话,但搜出来的号码却很可能是陷阱。

前不久,白领时女士家里的洗衣机坏了。她便通过百度搜索卡萨帝家电维修中心,跳出来一个400电话。时女士告诉记者,维修当天因为自己要上班,是家人接待的维修人员,当天收取了上门费120元,检查后说需要换主板,需要支付2200元,先收取400元定金。她回家后觉得这个收费太贵了,都可以新换一台洗衣机了。再查看机器的时候,发现机器复原不是很到位,觉得有不对劲。再度查询的时候发现官方客服另有它号,才发现自己上当了。

“我想要对方退费,但工作人员坚决不肯。我前前后后打了七八次电话。工作人员一听我的诉求索性直接挂断电话。我询问他们维修机构的地址,一会儿说是在上海,一会儿又说是在北京。”时女士称,自己报警后,警方建议她要用微信公众号搜官网客服电话。“我上班很忙,实在没空和李鬼斡旋,最后只能自认倒霉。”



网上搜到的售后电话。

另一位市民贺先生也遭遇了类似的糟心事,他于7月17日通过网上找了一个海尔的400维修电话进行了报修,当天上午一位姓王的维修师傅上门进行了维修。维修后向其收取了2989元。觉得收费有些离谱的贺先生后来才发现原来所谓的400电话并非海尔授权的官



网络截图

方电话。收费比官方贵了整整5倍。“当时我怀疑对方是李鬼公司,询问对方是哪一家公司,对方不肯说,只说自己是负责家电维修的。”

在拨打了12345电话后,工作人员核实后确认海尔官方维修电话是4006999999。后经协商贺先生拿到了2386元退款。

相关新闻

上海开展夏季家电维修市场专项整治行动

2023年,上海市商务委承接的冒用家电生产者商标或特约维修标识开展家电维修服务投诉单共511件,较2013年高峰期下降近40%。2024年1-7月,承接的此类家电维修类投诉单共169件,较2023年同期下降46%。但是入夏以来,连续高温,7月承接的投诉单数量较6月上升2倍多,暴露出家电维修服务领域仍然存在较为突出的季节性矛盾。

据悉,8月5日至8月31日期间,全市相关部门将集中

力量进行夏季上海家电维修市场专项整治行动。打击家电维修服务中存在的“无病乱修”“小病大修”等;整治冒用家电生产者商标或特约维修标识和无照经营的家电维修主体;清理线上线下家电维修虚假信息 and 强化规范服务;推出“打击‘黑网点’”“清理虚假违规信息”“保障消费者权益”“规范服务示范”等行动,进一步优化净化本市家电维修市场环境,提升市民家电维修安全感和满意度。