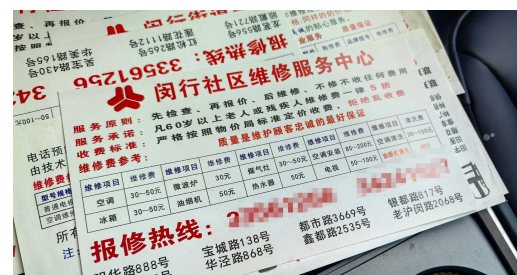


在网上搜了家电维修,师傅上门维修后不开发票,至今没修好并且投诉无门;找的是“街道唯一指定维修点”,师傅收了600多元却没修好,最后发现这个维修点查无此店……临近315,记者从上海市消保委健康消费专业办了解到,近期接到家电维修方面的投诉变多,其中大部分仍然是遭遇家电维修“李鬼”。

市民遭遇家电维修“李鬼”套路的现象早已有之,通过投递五花八门的信箱小广告或利用竞价排名的搜索引擎,打着“全国维修总部”“街道维修服务中心”等名号,冒充正规维修商家,散布虚假家电维修信息,市民中套路后,最后不仅坏的家电没修好还被收取高价,更无奈的是投诉无门。

记者亲身体验后,发现确如不少市民投诉所言,家电维修“李鬼”套路不少,这些非官方渠道不仅存在冒充正规维修商家、实际查无此店的问题,还存在无病假修、小病大修等做法。



## 所谓“街道维修服务中心”查无此店,小病大修…… 家电维修“李鬼”套路仍然不少



市民近期投诉密集,  
家电维修“李鬼”仍然很多

### ● 维修不开发票,至今没能修好

今年2月底,沪上阿姨钱女士家的冰箱坏了,不制冷,于是她在网上搜索“家电维修”,找到400开头的“官方维修电话”,然后致电预约了上门维修。不久,就有修理人员上门修了冰箱,经过一番拆机修理后,维修人员告诉钱女士冰箱修好了,过几个小时就能感受到制冷效果,并提出如果不开发票可以便宜一点,只收540元的维修费。

钱女士没想太多,听从了维修人员的建议,直接给对方转账,没有要求开发票。但就在维修人员走后不久,钱女士发现冰箱制冷效果仍不理想,因此联系师傅再次上门维修,不过师傅没上门处理。

情急之下,钱女士找到了当地消保委,要求尽快修好家里的冰箱,或者退回540元钱。消保委介入后,发现钱女士找的400开头的电话号码并不是品牌授权的售后电话,之前上门维修师傅也不是专业人员。

钱女士听到这个消息感到自己上当受骗,决定先报警处理这个假冒的售后维修,之后再致电真正的官方售后电话。

### ● “街道社区维修服务中心”查无此店

陆女士家中的空调坏了,于是她循着家门口信箱里的宣传页,找到了“x x 社区街道维修中心”的联系方式,看到宣传页上的街道维修中心这样的字眼后,陆女士的第一反应是这个维修中心是街道开的,应该比较放心,于是致电预约修空调。不久后有维修人员上门维修,还承诺“之后同样的问题仍会包修”,提出收费640元钱,当时陆女士答应并转账付了640元。

不过,当后来陆女士家的空调再次出现相同问题,致电维修中心时却发现无人接听,之前承诺好的服务也没办法兑现了。

无奈之下,陆女士向该区消保委投诉,消保委工作人员致电这个“街道社区维修中心”,一直处于无人接听的状态,上门核实后才发现,维修中心所对应的地址——水电路681号,根本没有这个维修中心存在。

多数碰到家电维修“李鬼”后前来投诉的市民,他们受骗的

渠道不外乎通过搜索引擎找的看似正规的客服电话,以及小区信箱内的维修广告单。

上海市消保委健康消费专业办投诉部相关负责人分析道,没有通过正规渠道找到维修人员是市民受骗的主要原因。

### 记者实探: 维修“李鬼”套路满满

#### ● 搜到官方客服电话太不容易

当记者搜索“某某品牌售后维修”,发现在网页跳出的结果中,不乏“总部售后”“某某电器客服电话”“全国统一服务热线”等字眼,并且电话都是400或800开头,很容易让人误以为是官方渠道,但通过多方验证,发现这些电话几乎都不是官方售后维修电话。

当拨通电话后,通常会有一个“全国客服”来简单询问家中电器的故障情况,并了解家庭地址等信息,称“派单给就近的上门维修师傅”,半小时不到的时间,就有师傅致电简单了解故障情况,约定上门维修时间。而当记者分别向“全国客服”和上门维修师傅询问是否为官方售后维修时,客服称“我们是第三方维修,但有维修质保”,而上门师傅称“不用担心,我们是专业的一直在周边干家电维修”。

当记者更换多个家电品牌搜索,发现虽然400号码有所不同,但都是上述过程。

细细观察会发现,有些搜索结果在这些“总部售后”搜索结果的下方有一排小字,标注“第三方”“广告”等字样,并且标有该维修点的名称,但有些直接显示“某某电器客服电话”,同样是400开头,但经过证实并不是真正的官方客服电话。

记者作为拥有一定筛选搜索和甄别能力的网民,发现想要找到真正的官方客服电话也是件不易的事情,更何况那些不擅长手机、电脑操作的老年人。

#### ● “社区维修中心”门店多数找不到

几乎所有小区信箱中,都堆满了家电维修的小广告,而每张广告单上,都是“x x 街道社区维修服务中心”“街道唯一指定服务中心”等字样,还会给出“不维修不收费”“60以上老人修理费一律五折优惠”等承诺,不少市民会和陆女士一样误以为是社区便民服务,从而选择通过这种渠道寻找上门维修师傅。

同样是由客服先收集家庭住址信息,接着派单给就近的师傅,沟通上门维修事宜。

陆女士遇到的“街道社区维修服务中心”查无此店的情况普遍吗?

记者通过信箱广告单页上“闵行区街道维修服务中心”下所标注的10个地址按图索骥,希望能找到服务中心的线下门店,发现几乎都难觅店面踪影。

以广告单页上的“顾戴路1213号”为例,记者通过手机导航、实地探访等方式,均未找到真实门店,而当记者与派单的上门维修验证门店地点,提出要去门店看看时,维修师傅言辞含糊,称“你不要去店里面找,肯定没人的,我们都是在接单”。

而在此前,徐汇区市场监管局、普陀区市场监管局均有相同调查发现,“根据群众提供的线索,经调查,居民提供的家电维修小广告上的地址大多查无此店,即无论是百度地图查询还是现场实地走访,均无法查到实体店,提供的都是假地址。”

#### ● 小病大修、不维修也收费

有些市民家中电器已不在质保范围内,因此对于是否官方维修渠道并不是太在意,更多关注的是能不能修好,能不能便宜。

当记者通过网络搜索、信箱广告单页两种途径,找到多家第三方维修平台,与多位上门维修师傅提前联系,初步了解维修收费情况后,实际收费标准与承诺的“不维修不收费”“价格优惠”似乎不符。

记者就中央空调控制面板上出现“滤芯”字样提醒,分别征询多位上门维修师傅,得到的答案雷同,“需要先检查,有可能要加氟利昂,如果加氟利昂,维修费用在200元,如果最后没修,那么收取上门费50元,收检查费50-100元”。

而当记者就此问题询问品牌官方售后客服,客服称,这只是提醒,并不是故障,不需要维修。

### 315 避坑提醒: 通过以下方式找到靠谱维修

“千万不要随意在网上搜索‘维修部’,通过搜索引擎找的看似正规的400/800客服电话,很多实际上是虚假信息;很多老年人都是通过小区信箱里的维修广告单去联系维修点,这些维修点起的名字通常都是让人产生信任的高大上的名字,但实际上很多都不可靠。”上海市消保委健康消费专业办相关负责人提醒。

那么,如何找到靠谱的家电维修呢?

首先,市民在购买家电后,一定要保存好购物凭证,通过保修手册、品牌官网、品牌官方微信公众号等可找到正规的官方报修渠道;其次,记者了解到通过“上海市消保委”微信公众号,查询“维修搬家”栏目中,“消保委帮您忙”,能找到沪上主要家电维修企业联系方式;此外,拨打12345市民服务热线,962512上海家电维修服务热线,登陆上海家电维修服务热线网站www.962512.com,也能查询到沪上家电维修企业信息。

新闻晨报·周到提醒市民,在维修前,注意核对上门服务人员身份信息,明确具体收费项目和服务标准,维修后应及时索取单据和正规发票。

对于维修服务中途提出加价或者增加维修项目的行为,要收集好相关证据,在所属家电品牌的官方网站进行反映,或向政府相关部门、消费者权益保护委员会进行维权。

晨报首席记者 吴琼 摄影报道

