

消保委约谈平台建议清理，一周后还有维修店“查无此店” 地图类 App 上家电维修坑太多

记者呼吁

精确、真实，地图软件当回归初心

近日，上海市消保委约谈高德地图、百度地图，整顿“黑家维”的消息受到了不少人的关注。得到认证的维修商家高价收费、虚假维修，商户信息不实……问题不可谓不突出，因此而利益受损的市民也不在少数。

上海市消保委在暗访中发现平台认可或推荐的第三方家电维修商，存在虚假报价、虚假维修以及虚构故障等严重损害消费者权益的行为。此外，两个平台家电维修商户地址存在大量不实的情况，家电维修信息涉嫌虚假占比均在35%以上，甚至高达40%以上。误导消费者，还给事后维权带来了极大困难。

在约谈中，上海市消保委要求高德地图和百度地图两家企业立即采取有效整改措施，对平台上的家电维修商户进行严格审核和清理，确保商户信息的真实性和准确性，并就其错误行为进行道歉并赔偿。

家电维修找到靠谱的商家是关键。如果一开始就“遇到错的人”，后续注定只能是挨宰被坑。搜索引擎、生活服务类 App 常引流到“黑心商家”，不少市民、网民早有领教，地图类 App 竟也为“黑店”引流、推荐？这让不少人大大为吃惊和失望。

作为曾经的纯粹的工具，地图在互联网环境、商业开发之下功能大大创新，作用也更加多样。“模糊搜索”功能让地图类 App 不仅能呈现一个店的“名称”“地点”，还能将商品或服务呈现在搜索和导航的结果中。

搜索“空调维修”，能出现多家服务商，而排名先后、是否有“优质店铺”标签，其中规则暧昧不清。

在社交平台上，甚至出现地图 App“线上推广建议”，例如，建议入驻商家“使用高德地图提供的付费推广服务，如位置置顶、广告搜索等提高店铺的曝光率和访问量”。

由此看来，地图类 App 之所以成为“黑家电维修”乱象集中地，地图软件的平台化、生态化定位，与“流量推广”的变现模式，暴露出了巨大的缺陷。

记者呼吁，高德地图、百度地图还是得“守住初心”，回到“地图”的本位上来，回到那套严格、精准的数学体系、符号系统、文字注记中去。

文/晨报首席记者 吴琼
图/晨报首席记者 吴琼 受访者提供

虚假报价、虚假维修、虚假信息，上海市消保委就地图类 App 上“维修刺客”扎堆的现象约谈高德地图和百度地图两企业，一周多时间过去，记者发现仍然存在“平台上推荐的高分商家，其实查无此店”的现象，而且还不止一家。此前，就有大量市民投诉家电维修商家找不到地址、无从维权。家电维修找到靠谱的商家是关键，地图类 APP 竟为“黑家维”引流、推荐？这让不少人吃惊和失望。新闻晨报·周到记者呼吁：地图软件当回归“提供精确、真实信息的初心”。

地图类 App 上“黑家维”扎堆，平台甚至还为他们引流？被上海市消保委约谈后，记者发现，一周时间过去两家均未发布道歉声明，甚至记者近日走访多家地图 APP 上的家电维修商家，发现仍然存在“平台推荐商家其实查无此店”的现象。

评分“良好”的维修店，实则查无此店

此前，上海市消保委曾曝光高德地图上搜索到的人驻商家“巨澜电气家电维修服务部(银星小区店)”，其地址显示为“闵行区水清路 1550 弄之 1-31 号银星小区”，但经实地探查发现为虚假信息；在百度地图上搜索到的人驻商家“美的空调维修”，其地址显示为“龙华西路 480 弄-7 号”，经实地探查也为虚假信息。

记者看到，被点名的这两个商家在平台上已经无从寻找，但家电维修商家信息虚假的情况仍然存在。

当记者在高德地图上搜索“维修空调”，看到平台给出附近相关结果的推荐，其中包括名为“沪上快修(梅陇店)”的商家，显示其位置为“闵行区古方路与古美西路交叉口南 40 米”，位置详尽。点开查看详细信息，可以看到在“高德出行评分”栏里，该商家获得“3.7 分”，被平台评判为“良好”，并评价其“高于同城‘维修站点’50%”，出行热度“超过 52% 同类”，体验品质“高于 54% 同类”，再往下拉，还能看到数个“5 分评价”。

不过，当记者顺着导航前往地图所显示地址，却发现这里根本没有“沪上快修”这家店。

为防止地址信息不准确，记者在该地址周边更大范围寻找，同样找不到任何标有家电维修的门店。而当记者在“古方路与古美西路交叉口”附近商家询问，多位在此处开店多年的店主表示，“这一带没有‘沪上快修’这家店”。

记者随即拨打了高德地图 App 上该店所登记的“400-”电话，接通后被告知“我们是做上门服务的，你别去找门店了”，与此前消保委在暗访中对话“查无此店”的“黑家维”话术出奇地一致。

既然查无此店，为何还有人给出了 5 分评价？当记者带着疑问点开给出高评的用户头像，发现名为“进击的爱人”被评价为“Lv.5 高德达人”，能看到其所发布的多条评论，其中今年 5 月 10 日给出“沪上快修(梅陇店)”5 分的评价，并称“夏天了想开个空调试试”，而在同一天，相隔 8 分钟的时间，该用户还对另一家位于桃浦的家电维修店给出 5 分好评。

该评价的可信度值得质疑。

而另一家名为“家电维修”的店铺，在高德地图展示信息中，获得了“4.7 分 超棒”“同城‘家电维修’排行前 5%”的评价，同样，循着地图导航，记者同样发现登记地址处并无“家电维修”店铺，询问附近店铺，同样表示“周边没有修家电的店”。

而当记者致电商家登记电话，拨通后被告知，“只做上门维修，别去找门店”。当记者提出“看到实际门店店铺才放心”，对方表示警惕“你是不是钓鱼监督？空调不修了”。

“查无此店”的维修店维权难

号称“仅提供上门服务”，提供电话号码，虽然有店铺地址，但其实找不到，查无此店的家电维修商家是大量沪上市民的维权投诉对象，但往往无从维权。

“以后一定要擦亮眼睛……”这个夏天，家住普陀区的七旬老人黄洋就被找不到门店的家电维修“坑”了。

原来，他家中的空调制冷失灵，于是通过电话预约了维修人员上门维修，“他们记下了我家的地址，第二天就上门维修了，修了一通，说是换掉了某个部件，收了我 1100 元，开的是收据也不是正规发票，写的是 5 年保修。”

刚更换部件，空调短时间地能制冷了，没过多久，故障又出现。“当我再打电话让他们来修，态度就 180 度转变，派单的客服说让我自己联系维修人员，而维修人员说他人在外地，很久才回来。”

黄老说，当他再打电话联系，发现商家将自己拉黑，维修



人员则是一直拒绝电话。

“我很生气，想找到他们门店去跟他们理论，结果发现根本找不到，他们登记的地址是假的！”黄老说，因为地址信息为虚假信息，当他通过报警、投诉至消保委等渠道维护自己的权益，均被告知“找不到人，暂时无法达成‘退款’的诉求”。

多方维权无果，黄老只能重新买了一台新的空调，“我买一台新的空调也就花了两千多元，修空调就修掉了 1100 元，而且还解决不了问题平添烦恼。”

想到这一经历，黄老至今难以释怀。

家住静安区的刘先生也遇到了相似的问题，“通过电话联系家电维修店上门修空调，换了电板还是没修好，第二次上门维修，又发现是插座的问题，修了一番后，空调转叶还是有问题，再联系商家就不接电话了，想去门店找他们，结果发现根本找不到！”

因为找不到现实门店、实际相关负责人，刘先生想要彻底维修好空调或是退款的诉求，也很难达成。

搜索引擎曾经乱象丛生，当下已有好转

此前，很多生活服务类 APP、搜索引擎等频频爆出为“黑店”引流、推荐。记者曾报道过，在百度搜索家电维修官方客服电话太不容易，搜索“某某品牌售后维修”，网页跳出的结果中，所谓“总部售后”“某某电器客服电话”“全国统一服务热线”等几乎都为第三方商家。

记者近日搜索发现，情况有所好转。当再次搜索“格力空调维修”，发现正确的企业官方号码被显示在第一条。不过，第二条看似实用科普的文章，点开之后才发现，仍是第三方“x 鸟家电维修”的广告。

并且，不同平台搜索的结果有差异，当记者在电脑输入同样的关键词进行搜索时，发现企业官方号码需要下拉多次才能看到，而在其上则是第三方的广告结果。

“目前，百度已经上线了‘权益保障计划’，形成非认证家电维修网页的消费预警、百度权益保障指引等全覆盖的消费者权益保障机制。”上海市商务委相关负责人告诉记者，经过关注到搜索引擎上存在“黑家维”的现象后，相关部门已经敦促平台对搜索信息进行清理，并且上线“权益保障”的服务。

记者操作发现，在第三方“广告”字样旁，均有“保障”按钮，点击则能进入“百度网民权益保障计划”，“如果是在百度搜索到的结果里预约家电维修，遇到权益受损的情况，留好证据，可以申请百度平台的赔付。”

据了解，不少市民已经从百度权益保障机制得到了家电维修的权益保护，今年 8 月份以来，上海地区已生效的保障达 8000 多元。

