



“上门换了俩灯泡，就要收费240元”你被家电维修“背刺”过吗？

“维修变坑钱” 家电维修市场乱象调查



今年7月，湖南的毛女士发现家里的冰箱突然不制冷了。当晚9点，她通过某平台预约上门维修服务。半小时后维修师傅到达，检查后称“主板损坏”，随后报出一连串费用：主板899元、夜间服务费30元、检测费30元，共计959元。

尽管觉得“维修价格过高”，但担心冰箱里的食物变质，毛女士还是支付了这笔费用。维修完成后，师傅信誓旦旦地表示：“绝对修好了，质保90天。”不料第二天早上，冰箱再次出现故障。再上门时，维修师傅不仅改口冰箱故障的原因，还摆出一副“不加钱没法修”的架势，又开始新一轮漫天要价。毛女士坚决拒绝后，双方不欢而散。乱收费、调包零部件、虚假售后……记者近日调查发现，不少消费者在家电维修过程中，陷入“维修变坑钱”的困境。

漫天要价

“维修师傅第一次检查说是‘主板损坏’，第二次却改口称‘压缩机损坏’，让我不怀疑他的专业性。”毛女士回忆说，冰箱首次维修后再次故障，她向平台反映，平台派了同一名维修师傅上门，得出的故障原因却完全不同。“他说如果不通过平台私下维修，500元就能修好。那我昨天花899元换的主板岂不是白换了？”

维修师傅坚持“不给钱就不修”，向平台投诉又石沉大海。最后，毛女士只能通过冰箱品牌官方售后预约维修，前期花费“打了水漂”。更让毛女士气愤的是，她事后查询发现，维修师傅报价899元的主板，在网购平台同款仅售150元，溢价近6倍。

“这种维修无异于骗钱。”毛女士直言。

她的遭遇并非个例。今年10月，北京一名租户向业主张先生反映，房屋内有两处灯泡不亮。张先生在某生活服务平台预约了一家维修公司上门服务。

维修前，张先生已和租户明确沟通：若经维修人员检测为线路故障，需等其到场后再处理；若仅为灯泡损坏，可直接由维修人员更换。张先生预判，即便更换两个品质较好的普通白炽灯泡，总费用应在几十元左右。然而，维修人员更换灯泡后，向张先生提出240元的收费要求，远超预期。

“上门换了俩灯泡，就要收费240元？怎么会这么贵？”面对张先生的质疑，维修人员解释称，所换灯泡是高端产品，采购过程产生了路费及时间成本，加之上门安装的人工费用，两个灯泡按每个120元收费“很合理”。张先生听后十分诧异：“准备维修材料本就是维修人员分内之事，为何要把这个成本转嫁给消费者？电商平台上，同款灯泡最贵的不超过30元，难道上门安装灯泡就能随意加价？”

张先生要求维修人员提供灯泡采购凭证及人工费收费标准依据，但均被对方以“市场采购无需凭证”“从未遇此要求”等言语搪塞。维修人员情绪逐渐激动，张先生担心发生冲突，且考虑到涉事金额不高，最终无奈妥协，支付了费用。

“这纯属吃亏买教训。”张先生总结说，以后再也不会在没确定收费标准前选择上门维修服务了。

2023年10月，江苏省消费者权益保护委员会发布《江苏省家电服务满意度调查报告》。结果显示，近八成受访者在维修费用方面遇到过问题。其中，“收费标准不透明，平台显示价格与实际收取价格有差异”“收费过于昂贵，远超市场价”问题较严重。



偷换零件

采访中，还有消费者反映，即便是“修好”的家电，同样可能存在质量问题。

今年夏天，广东罗女士公司的空调突然不制冷了，她通过某平台联系维修师傅上门处理。更换配件并支付费用后，出于公司管理要求，罗女士特意留存了新旧配件的对比照片。可不久后，空调再次发生故障。原维修师傅上门检查后，只含糊表示“可能是线路问题”，给出的维修报价高得离谱。

权衡之下，公司决定直接更换新空调。之后，罗女士再次按照公司规定，对新旧空调拍照留痕。检查时，她意外发现旧空调维修时换上的新配件竟变得“破烂不堪”。电话质问下，师傅才吐露实情：听说要更换新空调，他便私自拆走了刚换上不久的新配件。更令人气愤的是，当她要求归还配件时，对方竟指责她“小题大做”，还理直气壮地说“大家都是这么做的”。经过反复沟通，师傅才不情愿地将配件归还。

陕西马先生的吸尘器维修经历同样曲折。因操作不当导致吸尘器进水无法正常使用，他在网

上选中一家评价尚可的维修店咨询。店家初步判断“可能是电机故障”，让他寄机检测。可机器寄到后，店家突然改口，称损坏严重，除电机外，电池和手柄也必须更换。

“寄出去时电池明明是好的，机器也能正常开关机，只是启动不了，怎么突然要换这么多配件？”马先生当即提出终止维修，要求寄回机器。见他态度坚决，店家随即让步，表示“只换电机即可”。“当时想着能修好就同意了。”马先生说，幸好寄修前把机器里里外外拍了照片，“就怕出了问题说不清楚”。

果然，吸尘器寄回后，马先生拆机检查发现原装电池被调包。“老板起初还狡辩，我把前后对比照片发过去，他才无话可说，不仅寄回了原装电池，还作出了赔偿。”马先生庆幸地说，“要是没留证据，被换了可能都发现不了。”

记者调查发现，多名消费者反映有类似经历。正如一名消费者所言：“部分维修师傅用旧件冒充新件、偷偷调包原装配件，这类行为已经突破了职业道德底线。”

“李鬼”售后

更令人防不胜防的是，不少消费者以为选择“官方售后”就能规避风险，却没想到撞上了精心伪装的“李鬼”。

2024年6月，安徽张女士父母家的冰箱突然“罢工”，其父亲在网上搜索该品牌“官方售后电话”后联系了维修师傅，支付420元维修费用后问题暂时得到解决。可今年5月，冰箱再次故障，张女士母亲搜索后联系的另一名“官方售后”师傅上门维修时竟报价1200元，被拒绝后还强行索要上门费。心存疑虑的张女士致电品牌官方客服核实，才惊觉父母两次联系的竟都是冒牌售后。

同样在安徽的何女士，也掉进了“假官方”的圈套。今年3月，她家电视出现故障，网上搜索时，页面顶部的电话让她误以为是本市官方售后。联系后对方要求添加企业社交账号发送故障照片，何女士特意与对方确认“是不是某品牌售后”，对方一句“我们是品牌专业维修”让她放下戒备。

沟通时，对方承诺“维修费220元，材料费另算，修不好退款”，何女士便同意了。然而，师傅上门仅检查几分钟就声称“电视不值得修，需花1000多元换屏”，何女士决定不修并要求退还220元，却遭到拒绝。“师傅根本没修，上门费我可以接受，但维修费总得退吧？”直到退款纠纷爆发，她才查明对方根本不是品牌官方售后，发生问题后根本找不到人解决。

记者实测发现，在浏览器搜索“某品牌售后维修电话”时，排在搜索结果前列的全是第三方维修公司的广告，且多采用与官方格式相似的以400开头号码，极易造成混淆。多名消费者反映，自己曾被这类“李鬼”售后电话欺骗，直到维修失败、投诉无门时，才偶然联系到真正的官方客服。

“满心以为找的是官方售后，没想到是‘李鬼’上门。什么时候消费者选择家电维修，才能不用再担心被‘宰割’呢？”采访中，有一名消费者发出如此感慨。

来源：法治日报