



# “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’,让我不得不怀疑他的专业性。”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了维修,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,张先生已与租户明确沟通: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。

采访中,还有消费者反映,即便是“修好”的家电,同样可能存在问题。

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。”

## 偷换零件

## “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