

空调“黑维修”猫腻多 市民别被“套路”了

□文/半岛记者 陈源 实习生/高兴 周锦 甄宗波 图/本报资料图片

明明只需将空调遥控器设置一下就能解决问题,然而维修工上门,却“查”出五花八门的问题,维修费高达数百元。日前,上海市消保委公布空调维修消费调查结果,在11家平台找空调维修企业,结果9家企业都存在虚构故障、小病大修等问题,甚至不惜弄坏空调,乱象令人触目惊心。记者在岛城调查发现,这些乱象在岛城空调售后维修市场同样存在。每到夏季,空调维修就成为投诉热门,不良商家那些骗人的招数并没有太多新花样,可是旧的招数还是让消费者屡屡中招。

【外埠调查】11家企业有9家宰客 虚构故障是突出问题

近日,上海市消保委根据维修投诉数量和消费者习惯,挑选出了360、家电维修一线通、大众点评、58同城、淘宝、苏宁、国美、京东等11家平台进行调查。结果显示,11家企业有9家宰客,其中,虚构故障是最突出的问题。

为充分了解上海市家电维修行业的执业规范及诚信经营等实际情况,上海市消保委家电专业办联合徐汇区消保委,根据消费者的消费习惯,挑选了

360、百度、家电维修一线通、大众点评、58同城、淘宝、苏宁、国美、京东等11家平台作为调查对象,涉及8家互联网平台、3家电话查询平台,并以平台搜索排名靠前的空调维修服务商作为调查对象,相关商户有相当一部分还是平台的推广企业。

本次调查过程中,上海市消保委家电办专家在每次活动前均会检测空调性能,以确保机器正常运转且制冷剂充足,

随后设置一个简单故障,即将万能遥控器设置为乱码,空调维修服务商只需对码准确,便能使机器重新恢复正常工作。结果显示,82%的空调维修服务商存在误导和欺骗消费者的行为。在5家平台寻找到的空调维修服务商均通过虚假“加液”等手段骗取维修费用;5家商户均谎称电路板损坏,维修工不经过任何检查,就通过修理或者更换电路板收取高额维修费用;有两家商户则是通过谎

称电子元器件损坏收取高额维修费用。

虚构故障是空调维修领域里较为突出的问题,有的维修店铺虚构电路板故障,且欺骗不成弄坏机器;有的店铺虚构缺少制冷剂;有的虚构电子元器件故障,收取80元至730元不等的费用。对空调维修消费体察中发现的虚构故障、小病大修等不诚信问题,上海市消保委要求存在问题的9家平台对本次调查中发现的问题和原因进行梳理,并采取针对性地改进措施。

【岛城走访】是否需要添加氟利昂 成最易被忽悠的环节

随着三伏天的来临,青岛也进入到了一年当中最难熬的湿热天气,随着空调使用频率不断升高,空调维修也进入高峰期。记者也针对在空调使用中出现的这个问题采访了几位市民。

市民刘小姐告诉记者,自己家的空调去年夏天因为不制冷,加了一次氟利昂。可最近开机发现制冷功能又不好用了,维修人员说需要再加一次氟利昂。而另一位市民王女士却告诉记者,她家空调十多年没加过氟利昂,制冷功能也挺正常,为什么区别如此之大?

空调维修工人爆出“空调一不制冷

就加氟利昂,很可能是黑心工人在坑钱”的新闻,被人民日报、广州日报等纸媒官方微博转发。该微博称经过专业安装的正规品牌空调,一般十年不需加制冷剂,并建议消费者在维修前,可先自行清洗空调过滤网来解决不制冷问题,微博还附上详细的清洗步骤图。不少网友表示赞同,并自曝被骗过,盲目加氟利昂越修越坏。不过记者发现,也有不少网友对“十年不需要加氟利昂”的说法表示质疑。自称是空调维修工的网友说,十年不加氟利昂有点夸张,因为接口和焊接点都难免漏出不少氟利昂。另外,许多网友

怀疑,只清洗隔尘网是否真能解决不制冷问题,并担心如果擅自拆开清洗却安不好,会不会造成更大损失。

无独有偶,市民王阿姨告诉记者,三年前,她家添了小孙子,考虑到孩子健康,从当年夏天开始,王阿姨家开始每年清洗空调。为图方便,王阿姨通过家门口张贴的小广告,找到了附近的一家空调维修商家,说好挂机70元一台、柜机100元一台的价格,清洗三台挂机和一台柜机。结果,维修工上门检查后告诉王阿姨,“你家空调用了五六年了吧?应该加氟利昂了!”王阿姨听说过空

调因为氟利昂不足导致制冷效果不好,想到自家空调的确使用了好几年,欣然同意。王阿姨清楚记得,清洗空调和加氟利昂,一共花了近千元。

去年夏天,按照维修工的建议,王阿姨再次清洗空调,加上加氟利昂、更换电容,一共花了1200元。两次下来,王阿姨并没有意识到有什么问题,直到今年夏天,之前小伙子留下的电话号码变成了空号,王阿姨的儿子建议换一家正规公司清洗,可人家检查了空调,说根本不用加氟利昂,而且空调也用不着年年加氟利昂,她这才发现自己上当受骗了。

【专家提醒】莫轻信上门推销服务 发现问题拨打12345

家电维修领域非常专业,对平台上的信息真假,维修工的说辞是否有“套路”,消费者难以辨别。那么,如何选择正规的空调售后进行维修、怎样保护自身的合法权益、怎样具备初级的故障辨别技巧?为此,记者采访了国美电器空调部部长王莉。

王莉告诉记者,“黑维修”如此多,究其原因,一方面是由于一些空调企业和网络平台缺乏诚信经营意识,导致签约维修机构通过虚构故障、小病大修等手段收取高额维修费用。另一方面,一些山寨的品牌特约维修机构欺骗消费者,有些以传单的方式派送到社区,有些在网络上以同名或类似品牌名称忽悠消费者上当。随着空调技术的成熟和完善,各品牌的空调出现的质量问题越来越少。目前出现问题的主要原因是由于使用不当造成的,或者是在二次移机中出现了问题,人为原因损坏的比较多。另一方面就是消费者在使用过程中产生的疑问,或

者是盲目尝试造成的使用错误问题。解决空调问题的方法一般有三种:联系销售点维修、联系空调品牌的维修网点维修以及返厂维修。一般消费者在空调出现问题后都是首先找销售点,其次是就近寻找该品牌的售后网点,比较大的问题就需要返厂维修了。需要注意的是,比较小的人维修点往往容易存在猫腻,包括上门推销空调清洗剂等,也请市民不要轻信上门推销的空调服务以及产品。

另外,如果发现有问题,消费者可以通过12345电话维权。若无法判断网站提供的售后维修电话是否为该品牌的正规售后,可登录“中国消费者协会”官方网站,在“企业售后服务电话查验宝”中进行比对确认。面对套路如此多的空调维修,专业人士也表示,在空调出现故障时,

先上网了解问题基本情况后,再找维修人员维修,防止上当受骗。在寻找空调维修商时,要选择品牌正规的售后进行维修,并与经营者签订协议,保留相关凭证,以保护自身合法权益。目前,空调等大家电的维修保养,并非没有价格标准和依据,国内正规的大型家电连锁平台,都有自己的维修保养价格规范,消费者应多方了解、参考,做到心中有数。

