

Mar. 3·15

核心报道

修家电维修

# 冒牌“售后”拆散电器开“狮口” 你要不给钱,他就甩手走

## 昨快报3·15微访谈,市民吐槽专家支招“家电维修维权难” 今天下午将进行房产纠纷维权访谈,快来参加吧



家电维修人员上门服务证样板

现代快报3·15维权微访谈节目昨天正式上线,江苏省家电维修协会秘书长徐学录和江苏马健律师事务所主任马健做客首场节目,就市民遇到的家电维修纠纷进行了专业分析,并为市民支招。  
现代快报记者 田雪亭/文 马晶晶/摄

扫描二维码 看维权高招  
现代快报记者 刘玉莹 拍摄/编辑



两位嘉宾在微访谈和电话中为读者解决疑问

### 典型案例

## 1 冒牌售后维修工上门乱要价

市民孙女士去年购买了一台燃气热水器,使用大半年,就出现了故障,没办法,她只好到处寻找当初购买的发票,想找售后电话问问情况。但找了个遍,都没找到当初的资料,孙女士只好按照品牌名称在网上搜索了一下维修单位,页面上一下子出来了好几页的维修网页。

哪家才是正规的呢?孙女士仔细核对,发现其中一家是以400开头的客服号,网页制作精美,明确标注是这家品牌热水器的售后维保单位,于是,便将电话打了过去。

果然,从接电话到上门维修,工作人员都很“专业”,服装统一,彬彬有礼。维修人员花费两个小时,将热水器大卸八块检查后,称问题出在“主板”上,“这个型号的主板很少见,现在工厂已经不生产了,换一块要1000元。”一听这话,孙女士心里“咯噔”了一下,当初买热水器时,也不过花了2000元,光修一下就要1000元?这时,孙女士想到,她的热水器还在质保期呢,于是提出来,但是,维修人员脸色突变,“主板很特殊,不在质保期。”

“不可能啊!”孙女士认为主板是热水器的核心部件,保修期肯定不会低于一年。

争执时,维修人员称实在不想换就算了,请其支付上门和拆卸费150元。孙女士认为价格太高,哪想到维修人员转身就出门,走了,留下了一摊零部件摆在地上。孙女士没办法,只好追出去,支付了150元钱,将热水器重新装好。

专家点评:可以直接拨打4008815315咨询

从其情况来看,基本能断定,孙女士遇到了假冒的维修工。按照家用电器相关的规定,一般的主机质保期都是一年,一年内更换维修都不应该收取费用,“尤其是品牌产品,收费都很严格。”专家表示,市民遇到家电维修,不要随便拨打电话,也不要随便查询网页,最好的办法就是找到原来的购买材料,或者找到商家,实在不行,也可以直接拨打江苏省家电维修统一服务热线4008815315,该热线将有专家为您支招,并为您提供准确的品牌商家的正规售后服务电话。

## 2 原装压缩机被“修成”山寨货

“谁能想到,这家伙竟把我们机子里面原装的压缩机换成了山寨的。”读者赵先生说,今年1月份,他家里用了四五年的一台进口冰箱出现故障,制冷效果很差。因为过了质保期,他就通过网络查到了一个专门维修该品牌的维修公司,并约来了维修工上门检测。

维修工折腾了大半天,最终确认,是冰箱的压缩机出现了故障。既然如此,赵先生决定换一个压缩机,但考虑到品质问题,他提出要更换原装的压缩机。“我们就是这个牌子的专业维修公司,配件都是原厂的,放心。”维修工次日上门,为赵先生更换了压缩机,并收取了1200元费用。

但是,仅仅一个月后,赵先生家的冰箱再次出现了相同故障,喊上次维修的工人上门,检查后称没问题,之后,再打电话,就没人上门了,再之后,电话也无人接听了。没办法,赵先生只好换了一

家公司,维修人员上门查验后,确认还是压缩机的问题,“里面的压缩机是个山寨货,连个牌子都没有。”这下,赵先生生气了,想着自己花了1200元买了一个山寨货,便不断拨打之前的维修公司电话,但电话要么无人接听,要么接听后,对方直接否认上门维修的事情。

专家点评:维修记得要发票

“这种情况比较典型,在超过质保期后的家电维修市场比较常见。”专家表示,类似这样的情况出现后,市民必须要寻找对自己有利的证据。比如,当初约其上门时,有无核对其身份,“发票、收据啊,甚至短信联系的记录,都应该注意保存下来。”专家介绍,在维修完毕后,一定要及时索要维修的详细单据和发票、收据,并请其在上标注更换维修的项目和价格,一旦出现问题,可以凭此投诉,也可以诉至法院维权。

### 行业特点

## 维修行业缺规范 消费者维权太难

“维修行业其实是个道德行业,如果维修人员没有了良知,单靠管理,很难。”徐学录表示,厂家在销售时,都会许诺5年甚至更长时间的保修期,但是,这么长时间的保修期,维修人员的人工成本费会大幅上涨,这些随着年限增加的成本,怎么收回?更何况,众多商家都会打价格战,商品的销售价越来越接近成本价,怎么维持售后维修不断增长的成本?正是因为这种情况,很多厂家在销售产品时,就提前预设了盈利方式,“卖东西不赚钱,赚的是维修的钱。”如此一来,维修人员在上门维修时,便想着各种法子赚钱,“比如,免费维修不错,但材料费我得收。”而“材料费”的名堂就多了,“10元钱一个螺丝有,100元一个螺丝,也有,怎么核定?都是维修工说了算。”

对此,马健也表示,对于这块领域,目前缺少法律的规定和约束,物价局也无法对于种类繁多的零部件核定价格,造成了维修收费的乱局,“对于消费者来说,维权成本太大,维权太难。”

### 最新举措

## “3·15” 推出挂牌维修服务

针对部分不法维修人员打着别人的牌子上门维修一事,江苏省家电维修协会经过多方调研,于近期推出了一项挂牌上门服务制度,并制作了“上门服务证”,该证上不仅有照片、单位名称、负责维修的品牌名称,还有二维码的扫描识别系统,用户可以直接用手机扫描确认。徐学录告诉现代快报记者,该举措将从今年的3月15日正式推出,届时,所有挂牌人员,都经过了协会的审核和品牌厂家的授权,一旦出现问题,市民可以直接拨打江苏省家电维修协会的电话4008815315举报。

### 快报行动

## A [3·15微访谈] 今日主题:房产维权

嘉宾: 戎浩军: 江苏三法律师事务所副主任,南京市律师协会房地产专业委员会副主任,南京房产局、南京房产局产权市场处、南京房产局物业管理办公室等部门法律顾问,南京市房产中介维权律师、南京市侨联和江苏省总工会维权律师。

徐梁栋: 江苏钟山公证处公证员,南京大学硕士,法律功底深厚,对房产公证、证据保全公证及强制执行公证领域经验丰富

富,曾多次撰文发表于《南京公证》《中国公证》。

### 参与方式:

购房中遭遇了哪些陷阱?二手房买卖中需注意哪些事项?房屋交易需要注意哪些问题?……只要在房产方面遇到了麻烦,有什么纠纷,都可以通过以下两种方式,与嘉宾互动。

1. 拨打现代快报24小时热线96060
2. 加标签#快报3·15#, @现代快报新浪微博

## B [3·15透明消费] 快报带你看看“中央厨房”

快报讯(记者钟晓敏)在外面吃东西,最怕不卫生。在“3·15”国际消费者权益日到来之际,现代快报呼吁“透明消费”。一方面,我们欢迎做得好的酒店、小吃城、甜品店,向我们展示你们的“中央厨房”;另一方面,我们也欢迎广大读者,积极举报一些肮脏的厨房后场,我们将予以曝光。

秦淮小吃城自去年9月试营业以来,生意一直红红火火。春节期间,每天都有几万游客前往

品尝各种美食。那么,小吃城的后场又怎么样呢?昨天,记者联系秦淮小吃负责人,对方爽快地表示“欢迎监督”。如果您想亲眼目睹小吃城一道道美食究竟是怎么出炉的,可以拨打快报热线96060报名。我们将于明天上午11点,请前5位打进热线的读者,跟我们一道实地参观。并拍出视频资料,如实地展现给广大读者,让大家明白消费,放心就餐。

## C [3·15维权线索] 有线索找快报,快报有回报!

昨天,现代快报征集消费维权线索(重大线索1000元起)的消息后,引发读者和网友关注,大量线索纷纷涌来。今天,快报继续征集线索,希望市民继续提供。

- 一、消费投诉: 如果您或者您的亲朋好友的消费权益受到了侵害,至今没有得到解决,请告诉我们。
- 二、内幕征集: 如果您是消费黑幕和欺诈行为的亲历者或知情者,您了解某个企业或者行业欺瞒坑害消费者的招数和内幕,请告诉我们。

三、维权故事: 您成功地利用法律、智慧和执著维护了自己的权利和尊严,保护了自己和他人的合法权益;您对3·15精神有自己独特的理解和实践,请把您的经历告诉我们。

- 参与方式:
1. 拨打现代快报24小时热线96060
  2. 加标签#快报3·15#, @现代快报。
  3. 发电子邮件: zhujun-jun505@163.com
- 期待您的参与和支持!