

“维修刺客”！装两颗螺丝收费 388 元

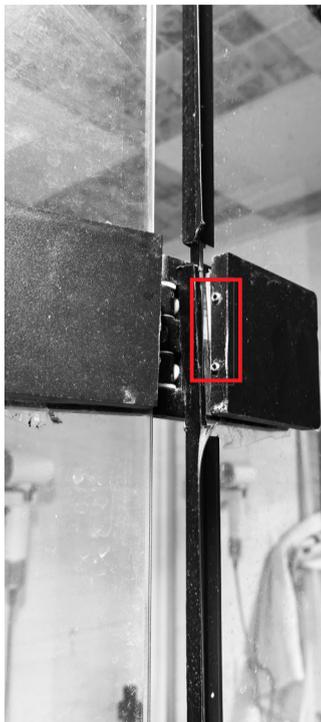
啄木鸟家庭维修“高价”收费引争议

快快帮

热线 | 025-96060
微信 | xiandaikuaibao

线上下单预约维修,线下上门完成服务,啄木鸟家庭维修(以下简称“啄木鸟”)凭借一句“除了感情不修,啥都修”的广告语,赢得不少家庭维修需求者的青睐。可是,安装两颗螺丝,全程不到10分钟,收费居然要388元……最近,南京市民张女士的一次消费体验,让她对啄木鸟品牌产生质疑。5月20日,现代快报记者对此事展开调查。

现代快报/现代+记者 谢喜卓 文/摄(除署名外)



玻璃门上的两颗螺丝已经重新安装上去



收费 388 元后张女士提出质疑,啄木鸟提供服务检测报告 网络截图



扫码看视频



啄木鸟官网 网络截图

投诉

浴室门上装两颗螺丝,啄木鸟收费 388 元

今年4月23日,家住南京建邺区的张女士发现,自家浴室玻璃门上的两颗螺丝掉了,导致门关不上。“因为需要工具维修,我自己不太会,也考虑到安全问题,所以妹妹帮我在网上预约了啄木鸟上门服务。”张女士说,次日下午,啄木鸟工作人员如约上门完成维修,然而所产生的费用让她大为震惊。

张女士说,当时听啄木鸟工作人员报价388元后,她觉得太贵,就不打算修了。“那个维修师傅说‘不修门会爆炸’之类的话,我听了挺害怕的,就同意维修。”张女士回忆,维修师傅只是将浴室玻璃门上原本掉下来的两颗螺丝,对准孔位依次装回去,整个过程不到10分钟。结束后,张女士通过啄木鸟小程序支付

了388元的维修费。

“我是在电梯里看到啄木鸟‘除了感情不修,啥都修’的广告,正好那天想起这个广告语,就帮姐姐预约了上门维修。”张女士的妹妹坦言,家里有好几处地方要维修,原本准备让啄木鸟的维修师傅一起修的,结果价格这么贵,其他的都没敢提。“没想到会这么坑。”

事后,张女士越想越觉得不对劲,于是打电话向平台投诉。“对方开始说退30%,我们没答应,后来打重庆的12315投诉,啄木鸟退了50%。”张女士告诉现代快报记者,不到10分钟的简单安装,全程没产生任何材料费,最后算下来自己付了194元。即便已经退回一半费用,她还是认为“太贵,不能接受”。

回应

退一半费用是对消费者的“心理补偿”

从张女士提供的付款截图看到,该订单支付时间是2024年4月24日19时43分,商品名称为“啄木鸟工单支付”,收款商户是重庆啄木鸟网络科技有限公司。天眼查显示,该公司成立于2014年12月3日,法定代表人为王某某,公司注册资本2408.9358万元人民币。

据啄木鸟官网消息,啄木鸟家庭维修品牌成立于1995年,总部现位于重庆市两江新区数字经济产业园。作为一站式数字化家庭维修服务企业,为广大消费者提供家电维修、家电清洗、水电维修、管道疏通、防水补漏、墙面翻新等多元化家庭维修服务。截至2023年10月,拥有50余家直营子公司。

2018年,啄木鸟对外宣布“啄木鸟一口价”模式,打破行业乱收费格局。那么,张女士家安装两颗螺丝收费388元的依据是什么?是否合理?5月20日下午,记者致电重庆啄木鸟网络科技有限公司。

“388元的维修价格,是我们维修师傅根据现场综合定价评估,最后与消费者商议的结果,这个价格我们平台是认可的。”该公司品牌部负责人谭女士表示,啄木鸟后台显示,张女士家的维修流程没有问题,如果消费者认为平台收费过高,可以请第三方鉴定。至于后期为何会退一半费用,谭女士解释称,这是为了提高消费者的消费体验,而给出的“心理补偿”。

调查

多次被曝收费问题,啄木鸟的维修可信吗?

“除了感情不修,啥都修”,这句看似幽默的广告用语,让很多消费者建立起“啄木鸟等于家庭维修”的认知。从企业角度出发,这无疑是一次成功的营销宣传。站在消费者的角度,成功营销的背后是否有质优价廉的服务保证更为关键。现代快报记者梳理发现,网上关于啄木鸟“维修刺客”的投诉不在少数。

2023年11月6日,网友“梦想孵化器011”发文称,自家卫生间主排污管有点漏水,便联系了啄木鸟的维修师傅,对方只是“拿了堵漏王和别的材料抹了管道就完事了”,结果的确不漏了,但680元的收费让该网友“非常不认可”。

2024年,湖北经视“3·15”曝光,一名客户家的抽水马桶按键失灵,下单找啄木鸟上门维修。工作人员查看后,发现是虹吸口堵塞,

却表示进水阀坏了,要更换。修好后报价335元,后经双方协商,最终收了260元。

此外,有啄木鸟工作人员提到自己曾花10元买的插座,换完收了客户268元。

据海报新闻2024年3月15日消息,今年1月,邹女士在维修家庭电路时,啄木鸟的维修师傅上门看后表示要维修4个电位,报价1100元。最后,邹女士把价格谈到590元,维修师傅表示第二天来修。后在社交媒体上看到很多踩坑经历,邹女士连夜取消订单。

2024年5月11日网经社消息,5月6日,广东省的谭先生在啄木鸟上预约疏通下水管道服务。事前,维修师傅未出示任何收费标准,而前后5分钟简单把头发出,就要收费336元。事后,工作人员还私下向谭先生索取10元,说是工具费。

律师

价格过高可能构成价格欺诈

如果遇到不合理收费,消费者该怎么办?江苏博亚律师事务所律师赵娟表示,我国《消费者权益保护法》明确规定,消费者对于商品及服务享有知情权。消费者在购买商品或接受服务时,应当了解商品或服务的内容及价格,在公平合理的范围内选择是否接受服务。

根据我国《价格法》第七条之规定:经营者定价,应当遵循公平、合法和诚实信用原则;第八条规定:经营者定价的基本依据是生产经营成本和市场供求状况。

“标价应考虑商品的实际价值,而不是随意定价,否则就有可能违反公平交易原则。”赵娟说,商品价格过高可能构成价格欺诈,消费者可以拒绝交易。

赵娟建议,如果消费者在交易完成后发现有价格欺诈行为,有权向经营者提出质疑并要求退货退款。如果不能协商解决,建议在保存好相应证据的基础上,通过报警、拨打12315或向当地消费者协会、市场监管部门投诉,借助第三方力量维护自己的合法权益。



俭以养德 杜绝浪费



大地馈赠 拒绝浪费

中宣部宣教局 中国文明网

分类广告 刊登热线: 025-84783581、13951954721 地址: 洪武北路55号置地广场1806室

老年公寓

鼓楼区向阳养老院,有医疗、地铁口、环境好、价优。66776779

遗失

遗失 吴萍南京市莫愁中等专业学校毕业证书,毕业证号:0005207,声明作废。

遗失 郁陵中国民用机场航空器活动区机动车驾驶证副本,声明作废。

遗失 南京安蓬琪服饰有限公司营业执照正本,统一社会信用代码:91320111062610197P,声明作废。

遗失 丁清云建筑工程师证书,证书编号kX06550016,声明作废。

叶程 遗失 退役军人优待证,编号:6216223000012019268,声明作废。

遗失 南京满地可国际贸易有限公司公章一枚,声明作废,寻回后不再继续使用。

南京开泽工程技术有限公司遗失公章,财务专用章、原法人章(杨连华)、发票专用章、合同专用章,原印章声明作废,寻回后不再继续使用。
南京君子堂信息科技有限公司遗失公章,财务专用章、原法人章(杨志远)、发票专用章、合同专用章,原印章声明作废,寻回后不再继续使用。
张丽君遗失南京华润房地产开发有限公司仓库场地押金收据一份,编号007123,金额600元,声明作废。

公告

关于印章和营业执照的遗失公告 江苏弘远文化艺术发展中心(统一社会信用代码320104134766554)包括公章、法定代表人章、财务专用章、合同专用章在内的任何印章,以及营业执照正本全部遗失,自公告之日起声明作废,不再使用。特此公告。

江苏弘远文化艺术发展中心
2024年5月20日