消费者需要修理家电时，看到印有“社区维修服务中心”“街道维修便民中心”字样的卡片，是不是觉得更放心些？用地图软件搜索附近的维修店，看到加V的店铺，是不是也会更加信任？然而很多消费者维修之后的体验却不太好，有的家电小故障被说成大毛病，有的不但被索要高价维修费，最终想维权连商家都找不到……



资料图

- 提供虚假店铺名称
- 没有实体店铺
- 小故障说成大毛病
- 甚至虚构故障

起底家电“黑维修”乱象

所谓“社区维修服务中心”暗藏陷阱

前不久，上海的孙先生家中空调滴水，他想起投放在自家信箱里的维修卡片，卡片上印有“闵行社区维修便民服务中心”的字样，上面还有“60岁老年人维修费五折优惠”等内容。孙先生立刻按卡片上提供的联系方式，预约了上门维修人员。

让孙先生感到意外的是，维修人员上门之后，并没有进行复杂的修理工作，最后竟然收费760块钱，这让孙先生很不满。孙先生随后拨打了上海市12315进行投诉。

按照卡片上的地址找不到人，孙先生的投诉维权只能无奈终止。

记者了解到，在上海很多居民家中的报箱内都会收到一张写着“家电维修”的小卡片。一张卡片上面介绍的是“徐汇社区维修便民服务中心”，还详细地写了8个地址，记者对卡片上标注地址一一进行了调查，都没有找到卡片上标称的“徐汇社区维修便民服务中心”。

记者看到，这张卡片的另一面还印着“上海市社区服务中心、社区服务会员单位”和“上海家电协会成员”的牌匾照片。记者随后联系到了上海市消费者权益保护委员会家用电器专业办公室负责人了解情况。上海市消费者权益保护委员会家用电器专业办公室负责人张晓明表示，卡片中宣称的“上海市社区服务中心、社区服务单位”“上海市家用电器协会三级成员单位”都是不存在的。

上海市消保委在全市16个区的部分居民小区，共收集了257张维修类信箱小广告，工作人员对全部地址进行实地走访之后，发现这些家电维修小广告的地址竟然全都是虚假的。

地图软件推荐的维修商家大多地址不实

记者了解到，很多家电维修场所通过各种卡片推广业务的同时，还利用导航软件进行推销。记者输入“家电维修”几个字，导航软件立即推送了距离记者最近的几家家电维修商家，每家店铺都有详细的业务范围、地址信息、联系方式以及评分评价信息。记者注意到，有的店铺还加了“黄V”标志，意味着经过了平台认证，真实性更有保障。

记者在上海徐汇区通过高德导航搜索“家电维修”，然后看到离记者最近的58米，有一家“上海莞家空调维修清洗”的店铺，记者实地去了解到底有没有这家店。

在这个地址所指的“申航小区”，记者在指示牌上只看到“徐汇区中山南二路2001弄1-8”。随后，记者又通过百度地图搜索“家电维修”，选取距离最近的一家名为“上海速业制冷维修”的商铺，记者注意到这是一家加V店铺，具体地址显示为：田林七村16号1楼。记者跟随消保委工作人员来到这个地址，但这里并没有家电维修的商铺。

上海消保委调查发现，高德地图和百度地图标注的家电维修商户地址，存在大量不实情况。高德地图178个家电维修信息有74个涉嫌虚假，占比高达41.6%；百度地图164个家电维修信息有65个涉嫌虚假，占比39.6%。

多个商家虚假报价虚构故障

提供虚假的店铺名称，也没有实体店铺，那么这些商家实际的维修水平，以及服务收费又是什么情况呢？记者随同上海市消保委展开了进一步调查。

消保委的工作人员预设了“空调遥控器故障，导致无法操作空调”为测试内容，在多款地图App上搜索并选取了平台认可或推荐的家电维修商户进行了测试。

记者发现，针对简单的遥控器故障，这几个维修人员有的说主板坏了，有的说传感器失灵，有的说空调需要加氟，就是不提遥控器故障。

上海市消费者权益保护委员会副秘书长唐健盛表示：“主板坏了怎么办？维修人员说要换主板，但换好主板还不行，还说空调的冷冻液不够了。那么怎么办？那就加制冷液。但我们通过专业机构的测试，发现维修人员不是在往里加制冷液，他为了让你看到他似乎在加，实际上把阀门开了以后，把空调里原有的制冷液给抽出来了，这台好空调一下子就不能用了。”

最终，维修人员以空调主板损坏、缺少制冷剂，进而通过摆弄内机、虚假加液的方式进行维修，收取了680元。

调查结果显示，通过高德地图找到的3家维修商当中，另外两家维修人员一个同样谎称主板损坏，收费547元。另一个则谎称空调传感器损坏并更换了传感器，实际上是剪断了传感器连线并用包布重新包扎，收费400元。这3家家电维修商都存在虚假报价、虚假维修以及虚构故障等严重损害消费者权益的行为。通过百度地图找到的一家维修商，维修人员通过虚接压力表压力管连接头，谎称空调缺液，随后在支开暗访人员后声称加了9个压力氟利昂，收费600元。

记者了解到，修理空调遥控器故障，根本无需更换空调任何部件，目前正规的维修商家，一般就是收取30元左右的上门费用。

推送虚假商户信息两家地图软件企业被约谈

原本只需要几十块钱修好的小问题，维修人员却故意夸大故障，甚至虚构故障，最终收取几百元的维修费用，这种行为不仅直接损害了消费者的经济利益，同时也扰乱了家电维修市场的正常秩序。近期，上海市多部门联合对发布虚假广告、进行虚假维修、收取高额费用的家电“黑维修”商家开展了专项整治，消费者权益保护委员会也约谈了推送虚假商户信息的相关地图工具平台。

针对近期家电维修服务市场频发的乱象，上海市消费者权益保护委员会对高德地图和百度地图这两家地图导航软件企业进行了约谈，要求两家企业立即采取有效整改措施，一是对平台上的家电维修商户进行严格审核和清理，确保商户信息的真实性和准确性，二是就其错误行为向消费者进行道歉并赔偿。

据介绍，互联网平台利用人工、算法等方式干预自然排序、影响展示效果、附加购物链接并构成广告的，互联网平台应当被认定为广告发布者。《广告法》规定，广告经营者、广告发布者明知或者应知广告虚假仍设计、制作、代理、发布的，由市场监督管理部门没收广告费用，并处广告费用三倍以上五倍以下的罚款，情节严重的，可以暂停广告发布业务和吊销营业执照等。

家电维修行业成为消费者投诉热点之一

针对一些打着社区维修名义发布不实信息的维修机构，《消费者权益保护法》以及商务部出台的《家电维修服务业管理办法》，都作出了相关规定。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江表示，消法明确规定，经营者提供商品和服务的信息应当真实全面，不得做虚假或引人误解的宣传。商务部的《家电维修服务业管理办法》也明确规定，维修的经营者不得虚报、夸大或者说伪造这种维修的服务项目，也不得去谎报故障的部件。

近几年，中国消费者协会发布的投诉分析显示，家电维修行业一直是消费者投诉的热点之一。长三角消保委联盟最新的“暑期消费维权舆情分析报告”显示，今年7月1日—8月31日，长三角地区家电维修消费维权舆情信息共计11809条。相关专家分析认为，家电维修问题的根源在于价格不透明、信息不对称。目前，家电厂家提供的售后维修服务还满足不了市场所有的维修需求，解决家电维修问题，消费者往往会从网上寻找服务机构的信息，碰到“黑维修”商家的概率非常大。

近期，由上海市商务委牵头，联合市场监管、公安等部门开展了上海家电维修市场专项整治行动。

上海市市场监督管理局执法总队十四支队副支队长陈欢欢表示：“消费者反映的情况主要是存在无病乱修、小病大修这种严重侵害消费者合法权益的违法行为。我们针对这一情况，专门组织力量对上海家电维修市场进行了一次排摸，并初步锁定了几家涉嫌存在上述违法行为的企业。”

记者了解到，针对家电维修行业存在的诸多问题，上海市的监管部门将通过通信管理部门查核线下实际经营地址，实现后续执法检查。目前上海市消保委也制作了“家电维修信息表”，供消费者选择，解决维修难题。

高德和百度平台已分别发了公开致歉函，高德地图表示，已暂停了上海家电维修商户的标注展示服务，集中力量对平台上家电维修点进行再次检查核对，以确保各类信息的准确性。百度地图在致歉函中承诺，将升级技术及信息审查能力，通过多种方式全力保护消费者的合法权益。

据《华商报》报道