



家电安装 注意避开这些“坑”

中新财经

“购买时没有说要收取这个金属软管的费用，安装时却要另收费100元。”最近，乐乐(化名)买了某知名品牌的燃气灶，却在安装时被加了钱。生活中，这种情况屡见不鲜，本已花大价钱买了家电，却在安装时被收取其他费用，还有人家里电器出了小故障，维修时却遭遇“天价”……“吸血”的家电安装维修收费乱象，何解？

家电安装频频被“加钱”

消费者乐乐是在线上某电器品牌官方旗舰店下的单。她告诉记者，买燃气灶和抽油烟机，总共花了4900元左右，当时销售页面上并没有提到安装时要额外收取配件费用。

这也让乐乐很是疑惑，“如果是安装必备，为何不直接绑定销售，或者跟消费者讲清楚需收取这个费用？”

在乐乐看来，预约安装的时候就应告知有这个收费项目，让她选择是否在这里购买。“但即使在沟通安装时间的时候，对方都未提及可能会有配件费用。”这也让她觉得非常不合理。

日常生活中，家电安装“隐性收费”情况并不罕见。此前，中消协发布2022年全国消协组织受理投诉情况分

析时曾提到，有商家承诺免费上门安装，但安装人员上门后又以欺骗手段推销各种昂贵的辅助材料或收取此前未明示的费用。

中消协还列举了一个例子：去年6月，消费者李先生反映，在北京市海淀区某商场购买了一台液晶电视机，安装人员上门后，称电视机要挂到墙上，必须购买其带来的原厂可伸缩电视支架，价值950元。但安装后，李先生发现支架包装并非原厂，且该型号商品在电商平台的价格为228元。

“李先生询问后，对方表示，提供的电视支架为品牌特供定制，钢结构比网上售卖同型号商品厚实、粗几倍，如果不用他们的支架，将影响电视机的售后。”

几十元的零件被收几百元费用

不仅是家电安装时暗藏猫腻，家电维修亦是乱收费“重灾区”，被消协部门屡屡关注。记者采访的另一位消费者皓皓(化名)，最近就在洗衣机维修时遇到了“奇葩”事件。

据皓皓讲述，当时感觉家里洗衣机出现了问题，就在网上搜索了西门子洗衣机维修。师傅上门后，告诉她门边上的一个插件烧坏了，更换后向她索要了30元的上门费、580元的材料费以及150元的人工费。

但皓皓发现，洗衣机维修后还存在问题，就又打了同一个电话报修。“当时确认过不需要支付其他额外费用，但师傅不仅拖四天才上门，还问我索要上门费。我拒绝后，对方说‘那我要走，

我不维修的’，随即摔门而去。”

气愤的皓皓又在网上搜索了“西门子投诉电话”，但西门子客服的一番话让她瞬间感觉自己被骗了。“西门子客服告诉我，洗衣机根本就没有坏，只是操作问题，我被第三方骗了760元。”

不仅是皓皓，有消费者在网上分享，家里冰箱坏了以后找人上门维修，修完以后发现，西门子冰箱里被更换了一个非原厂的海尔风机，该零配件网上售价最多100元，但实际收费710元。

消费者屡屡被骗，也让家电维修收费问题成为维权投诉热点。

家电维修维修如何避坑？

本来找人上门安装维修，结果消费者徒生一肚子气。家电维修维修收费混乱问题，该如何解决？

在中国人民大学法学院教授刘俊海看来，“难就难在家电安装维修不是政府定价，因为电器种类不一样，维修价格也没法确定。”

“所以，一方面希望有关部门能发布一些关于收费的指导意见，另一方面也希望家电协会出台自律规则，家电企业能明确公布自己商品、服务的免费和收费区间，这样可以方便消费者购买之初就能选择售后较好的产品。”刘俊海说，消费者也需擦亮眼睛，在购买和维修的时候问清楚各项费用。

皓皓向记者提到，当时该第三方维修公司在搜索软件上投放了广告，只要把“西门子维修”作为搜索词，就会搜到这个公司电话，自己也因此上了当。

对此，刘俊海认为，如果第三方维修公司冒充官方维修，或涉及侵犯消费者的知情权、选择权和公平交易权等。

现在很多商品、服务都是线上下单，刘俊海也表示，“平台要为消费者站好岗、放好哨，如，针对非直营、非授权维修商，可显著标明或进行删除。”

对于电器安装时零件另收费一事，乐乐透露，后续自己在电商平台进行了投诉，“平台给了补贴，并且在口头沟通时表示，会跟商家优化下商品表述。”

但皓皓就没有那么幸运。“现在维修人员不接我电话，也不退钱，因为与维修人员没有微信聊天记录，微信举报收款也没用。”

记者注意到，针对家电维修乱象，多地消协部门已在行动，如，湖北省消费者委员会等近日联合公布2023年度180家全省家电维修售后服务放心网点名单；江苏省消费者权益保护委员会去年曾宣布推出“家电维修少烦忧”家电售后保障计划。

“消费者也要提升自我保护能力，在进行家电维修时，不要轻信网上的联系方式，要看清是否为官方维修商。必要时，可以去家电官网寻找维修电话。”刘俊海提醒。

