

家电售后“多年套路”暗藏畸形利益链

不少大品牌在官网公布的维修点明确标注了某某电器公司、某某贸易公司,这些售后点的规模、实力参差不齐,有的做多个品牌的电器维修,部分维修点已经“踪迹难寻”“人去楼空”



根据全国消协组织受理投诉情况统计,近3年来,售后服务的投诉占比一直在三成左右。其中,有消费者反映,一些家电品牌代理商在卖给消费者产品时,会附上官方维修号码。商家嘴上说这是正规厂家维修,若家电真出了问题,上门的却是“山寨维修”。

□ 陈宇箫 阮周围

小病大修、小件大换,上门费、开机费、检测费等层层收费屡见不鲜,家电售后维修的“花式套路”让消费者很“受伤”。《经济参考报》记者近日调查发现,尽管消费者频频投诉,这些售后维修乱象依旧在上演,积重难返。业内人士建议,加强行业监管力度,集中整顿行业乱象,维护家电售后市场秩序,保护广大消费者的合法权益。

维修挨宰小病大修价格虚高

管道被“私自加长”而多出材料费,100元的零件要价超千元,两台空调安装下来要收1万多元……在一个网络投诉平台上,不少消费者纷纷吐槽自己的不幸遭遇。他们贴出了各种发票和收据,以及更换的零件实物图,希望进驻平台的品牌客服能够真正解决问题。

“电源插好没有?是不是旋钮开关没开?你先自己看看能不能解决,要是上门的话,不管是不是质量问题,都要100块钱上门费。”刚买3个月的电热水器出现不加热问题后,家住陕西西安的汪女士拨打了电话,期待售后上门解决。汪女士告诉记者,保修期内的电器出现质量问题,要先出钱才能提供售后服务,这让她很郁闷。

同样不解的还有家住湖南长沙浪琴湾小区的肖先生。“为什么一个60(元)的零件要收我269(元),要他开发票还要收我

20%的税点?”肖先生颇感不解。

用了5年的全自动洗衣机最近出现故障,肖先生便联系品牌售后中心的工作人员上门维修。工作人员反复要求更换洗衣机内部一个名叫“牵引线”的零件。因为自己不懂维修,加上出于对“专业人士”的信任,肖先生支付了269元的零件更换费用。

为了“保险留痕”,肖先生要求工作人员开具发票。然而,这名工作人员却一口回绝,表示没有发票,只有收据。几经交涉,对方表示开发票需要另出20%的“税点”。

肖先生后来把换下来的原零件交给有家电维修经验的人士检测,得到的结果是:这个零件不是“牵引线”,是排水电机,而且还是好的。肖先生随即拨打了投诉电话,电话转接到湖南地区相关负责人,该负责人给肖先生的答复是:“随你怎么打投诉电话,都是我来处理。”令肖先生更加气愤的是,通过查询,他被“忽悠”更换的零件官方售价仅为60元。

根据全国消协组织受理投诉情况统计,近3年来,售后服务的投诉占比一直在三成左右。

售后迷途品牌也搞“山寨维修”

记者了解到,不少大品牌在官网公布的维修点明确标注了某某电器公司、某某贸易公司,这些售后点的规模、实力参差不齐,有的做多个品牌的电器维修,部分维修点已经“踪迹难寻”

“人去楼空”。

对于消费者而言,相对有保障的家电维修途径还是官方售后。记者打开一家来自山东青岛的品牌家电官网,在服务门店名单中选取了一家位于湖南长沙岳麓区银双路118号、名为长沙金亨电器贸易有限公司的品牌服务中心,准备实地走访。

来到官网地图显示的地址,记者眼前是一堵由铁杆和混凝土组成的围墙,而围墙后面的湘雅附三医院住院楼正是官网地图“红点”所在。记者按官网信息,拨打了这家门店的电话,得到的答复是“我都没做好多年了”。

随后,记者通过官方售后电话得知了一家专门负责岳麓区售后的服务点地址,而这个地址在官网上“查无此店”。

这是一座位于市郊的三层小楼,一块印有“星级服务中心”的招牌悬挂在一二楼之间的外墙上,一楼一侧是开放的办公区域,有工作人员在接听电话。另一侧是仓库入口,一些工作人员正在卸载冰箱等电器。

走进仓库,记者见到摆放着的冰箱、洗衣机等各种待修电器。一名维修师傅告诉记者:“这是品牌认证的维修点,只修这个牌子,为了避免竞争,整个岳麓区就这一家。”被问及为何官网没有这家店时,他回答:“可能没更新吧。我们店已经做了三年,不合格、不规范的店铺会被剔除掉。”

此外,有消费者反映,一些家电品牌代理商在卖给消费者产品时,会附上官方维修号码。

商家嘴上说这是正规厂家维修,若家电真出了问题,上门的却是“山寨维修”。

沉疴待解各环节种好“责任田”

“过度维修的现象存在20多年了。”在家电行业从业多年的李先生介绍,厂家授权的售后服务机构通常由当地承包商负责,这也是有些品牌直接标出某某公司的原因。“售后维修人员的雇佣、管理等均由承包商负责,家电公司则负责派单、薪资结算等。”

“厂家的结算标准待遇低,考核任务重,以罚代管现象普遍。如果在回访中顾客有一项不满意,就要被罚款200元~1000元不等。”李先生透露,师傅安装一个洗衣机只有30元收入,安装空调这种高空作业只有160元。

一位知情人告诉记者,为了抢夺市场,家电品牌在大打价格战的同时,还推出6年、10年等长期保修服务,进一步压缩了企业利润空间,分给售后承包公司的“蛋糕”越来越小,加上售后承包公司议价能力降低,如今的家电售后行业俨然形成一种畸形的“价值观”——由厂家统一结算的“保内机(保修期内的机器)”成了“吃力不讨好”的选择;由消费者直接支付费用,收益较高的“保外机”成了“香饽饽”。“家电维修行业‘套路’多年,根子在于售后的行业地位和盈利模式。”该知情人士说道。

多名业内人士认为,长此以往,家电售后维修行业势必会因为待遇低、福利差导致人员“断层”,不规范收费和过度维修现象难以消除。

湖南省消费者委员会秘书长吴卫表示,生产厂家、销售者和修理者三方都应当严格遵照国家出台的《部分商品修理更换退货责任规定》等法律法规。生产厂家应当珍惜企业信誉,对指定维修点加强监管;可以创新售后服务方式,比如,建立直营的“快修快赔”点等。同时,各级商务管理部门应当加强对相关市场的监管力度。

“消费者也应当增强维权意识,增强自我保护意识。主动学习维权知识,认识、了解自身的合法权益。”吴卫说,家电售后市场秩序的恢复,不能光靠某个部门或某个群体,生产者、销售者、修理者、消费者、市场监管部门等应在各个环节种好“责任田”,合力推动问题的解决。

重庆:“共享图书”漂流亭吸引市民借阅

位于重庆涪陵一露天图书漂流亭是专门为市民提供的免费休闲阅览区,实行无人看守的诚信管理方式,只需扫二维码进行现场登记,就可以借阅书籍。市民也可以将自己的书放入漂流亭,实现图书共享。图为市民戴着口罩在图书漂流亭借阅各类图书。

陈超 摄

言之有信

App自动续费这个“坑”要填平

□ 吴学安

近日,有消费者在黑猫投诉平台上表示,小红书在没有事先提示的情况下,自动为其续缴了一年的会员费199元。“如果不提示,我根本注意不到这个自动续费服务条款,隐藏得太深了”。

时下,不少App在用户购买服务时,对于自动续费没有明确提示,有的甚至默认勾选,当用户想要取消时则困难重重。网民认为,填平自动续费“黑洞”,须让法律发挥威力,除了有关部门加强监管,广大公众积极维权外,还需要各级消协担当作为,同时采取公益诉讼等手段,倒逼

商家敬畏消费者权益。

此前,江苏省消费者权益保护委员会发布的一项消费调查显示,App付费会员存在默认自动续费、扣款前后不予通知等问题。线上调查结果显示,69.3%的消费者表示遭遇系统默认自动续费,但仅有5.58%的消费者表示会选择自动续费。超过七成的消费者表示App付、续费套路多,希望有关部门加强监管、督促企业改进。

目前,我国视频付费用户已经超过1亿多,自动续费每人每月10元左右,蕴藏着巨大的利益空间。眼下,“自动续费”已经成为一些App运营商的惯用伎俩,

用户一不小心就会中招。自动续费既不合理也不合法。手机App在自动续费中玩套路、设陷阱,实际上是利用消费者的信息弱势地位和消极维权的心理,达到误导、强制、欺诈消费的非法目的。一些手机应用App通过默认勾选,强行要求用户同意自动续费等做法,既违反了市场交易最基本、最重要的诚信原则,也涉嫌侵犯消费者的知情权和公平交易权。

去年1月1日起正式实施的《电子商务法》规定,电子商务经营者搭售商品或者服务,应当以显著方式提请消费者注意,不得将搭售商品或者服务作为默认同意的选项。既然有明令禁止,

为何还会层出不穷,屡禁不止?

一方面,规则还不够细化。如《电子商务法》中规定的“应当以显著方式提请消费者注意”,但对于怎样才算“显著”并没有具体要求,这给精明的商家钻空子的机会;另一方面,惩罚力度不足。由于自动续费利益空间巨大而犯罪成本低,让一些平台眼准机会,动起App默认勾选“吸费”的歪心思。

手机App扣费乱象由来已久,明里暗里的“黑洞”更是让消费者心有余悸。从过往经验来看,治理App的各种套路难度不小,下一番功夫难撼一些App昧着良心攫取利益的黑心。而加

大治理力度,既要重拳出击,更要另辟蹊径,击中其要害。一方面,加强监管与整治力度,对乱收费、信息泄露等App乱象,加大整治力度,对违法行为严厉打击,绝不姑息;同时要的规则细化再细化,对会员付费的相关宣传、字号、位置、取消设置等都作出明确要求,做到监管制度化、常态化。另一方面,对于涉及侵害众多消费者权益的经营行为,各级消费者协会应考虑提起消费民事公益诉讼。公益诉讼则可以改变消费者的弱势地位,倒逼商家敬畏消费者权益,尽快填平自动续费这一损害用户权益的吞金“黑洞”。

红黑榜

2019年浙江省AAA级“守合同重信用”企业公示名单(4)

宁波飞羚电气有限公司
宁波市塞纳电热器有限公司
宁波康大美术用品集团有限公司
宁波市博达物业服务有限公司
温州科强机械有限公司
浙江怡联网络科技股份有限公司
帝杰曼科技股份有限公司
星际控股集团有限公司
鲲鹏建设集团有限公司
浙江索思科技有限公司
浙江红欣园林艺术有限公司
浙江瑞基建设集团有限公司
浙江云艺装饰有限公司
温州东方装璜工程有限公司
浙江汇昌科技有限公司
温州拍卖行有限公司
温州市星际科技开发有限公司
浙江求新建筑设计有限公司
浙江瑞基建设集团有限公司
新世纪发展集团有限公司
中广核俊尔新材料有限公司
浙江华基生物技术有限公司
欧龙汽车贸易集团有限公司
温州乐豪建设有限公司
浙江青川装饰集团有限公司
温州光明印刷机械有限公司
浙江竟成环保科技有限公司
温州市龙湾永强供电公司
浙江康尔达新材料股份有限公司
浙江埃尼斯阀门科技有限公司
浙江锦峰纺织机械有限公司
温州市佳得拍卖有限公司
温州金钥匙锁业有限公司
温州市成博古澳尔鞋业有限公司
浙江贝贝依依文化科技股份有限公司
浙江永宏电气股份有限公司
浙江方顿仪表阀门有限公司
大自然铝业集团有限公司
路易诗兰集团有限公司
华仪电气股份有限公司
固力发集团股份有限公司
台邦电机工业集团有限公司
火炬电气集团有限公司
康泰电气有限公司
浙江贝良风能电子科技有限公司
金山环保集团有限公司
浙江广维通信有限公司
浙江人本鞋业有限公司
浙江方圆鸿运建设工程有限公司
浙江力诺流体控制科技股份有限公司
浙江锦佳汽车零部件有限公司
浙江鸿一箱包皮件有限公司
瑞安市梅屿蔬菜专业合作社
浙江倍发来服饰有限公司
高能阀门集团有限公司
育才控股集团有限公司
永浪集团有限公司
浙江原野建设有限公司
海星海事电气集团有限公司
浙江乔治白服饰股份有限公司
佩蒂动物营养科技股份有限公司
浙江一鸣食品股份有限公司
温州市凯达交通工程有限公司
春光五金有限公司
浙江诺贝电子科技有限公司
浙江万喜精密铸造有限公司
泰顺县维富玩具有限公司
泰顺县碑排岩立猕猴桃专业合作社
振泰建设股份有限公司
天信仪表集团有限公司
浙江一品爽食品有限公司
浙江苍南县金乡徽章厂有限公司
温州中港建设有限公司
温州建峰矿山工程有限公司
浙江富得宝家具有限公司
嘉兴市新丰特种纤维有限公司
嘉兴市远洋广告装饰工程有限责任公司
浙江航洋建设有限公司
嘉兴市潜福食品有限公司
嘉兴市华信工程咨询有限公司
浙江威能消防器材股份有限公司
浙江天津工程管理有限公司

(未完待续)
——来源:信用中国网站