

说是免费安装结果花了810元

记者调查家电售后安装维修市场乱象

本报记者 张守坤

“买的时候没有说要收取电视支架费用，安装时却被收费900元。如果是安装必备，为什么不直接和电视一起销售，或者在上门安装前讲清楚？”最近，河北保定的姜先生因为安装电视机受了一肚子气。

据了解，姜先生在线上某电器品牌官方旗舰店下单了一台液晶电视机，客服告知其可以免费安装，没有告知其安装时要额外收取配件费用。结果安装人员上门后，却说想要把电视挂在墙上，必须安装原厂原配的可伸缩电视支架，需要另行支付900元。安装之后，姜先生发现同款电视支架在网上花300元就能买到。

其实，不仅是家电安装时暗藏猫腻，家电维修亦是乱收费重灾区。安装时高价推销不必要的配件；维修时“小病大修”，虚假维修；上门费、开机费、检测费等层层收费屡见不鲜，家电售后维修的种种花式套路，让许多消费者头疼不已：要么只能花冤枉钱，要么干脆自己动手。中消协发布的《2022年全国消协组织受理投诉情况分析》就曾提到，家电产品安装维修收费混乱。

免费安装为何要加钱？付费的维修材料为何比一些电器还贵？家电安装维修市场乱象不断，消费者该如何避坑？对此，《法治日报》记者展开调查。

售前宣称免费安装

上门之后层层收费

8月18日晚上，北京市西城区的温先生在电商平台上的某品牌厨房电器旗舰店购买了一款价格598元的创维抽油烟机，收到货后约定师傅上门安装。

安装师傅上门测量后发现，温先生购买的抽油烟机规格和预留的大小并不一样，无法安装，因为先前咨询客服时对方表示安装免费，温先生并未多想，向师傅说声不好意思后准备等换的抽油烟机到货后再让其上门安装，没想到师傅却并不愿离去：“你得给我40元空跑费。”

对此，温先生颇为不解：“不是说免费安装吗，我这都没有安装，为什么还要收费？”安装师傅不耐烦地说道，“谁叫你买错了呢，这是你的责任，你必须给我空跑费”，并让温先生自己联系客服。

温先生随后询问客服，但对方一直语焉不详甚至答非所问；温先生又在线上查看了产品页面，也并未显示如果安装不成功，需要买家支付空跑费。产品详情里面明确写道：抽油烟机首次安装免费，如买家安装环境问题导致二次上门，买家自行承担安装费用。因此，温先生拒付该笔“空跑费”，最终师傅当着他的面跟自己领导发语音，领导说让他跟卖家去要钱，师傅这才离去。

当天晚上，有一位自称是某品牌厨房电器旗舰店店长的人给温先生打电话，表示愿意承担空跑费，同时承担部分因退款产生的快递费。在协商后，该负责人最终表示可承担150元快递费，超出部分由买家承担。但当温先生将快递寄回后，对方电话不接。线上客服则表示上述负责人查无此人，快递费用需要由买家支付。

安徽合肥的岳先生也遭遇过类似的情况。

“家里四年前买的洗衣机，前几天在用的时候突然家里跳闸了，然后就无法开机了。售后师傅上门检测了下，说主板烧了，更换主板要800元。”岳先生说，考虑到前两天刚买了新洗衣机，这个洗衣机只是用来洗一些较脏的衣服，维修费这么贵不如淘汰掉，于是就跟师傅说不修了。结果师

傅表示，需要支付上门费 50 元，如果不愿意可以让他把洗衣机拿走抵上门费。

“完全没搞懂这是什么逻辑，来家看一眼洗衣机就成别人的了？后来师傅还给我打电话，说可以优惠 200 元给我修，我没同意。最后在网上花 60 元买了块主板自己装上，一插电就能用，完全没有任何技术含量，差点就花了冤枉钱。”岳先生说。

今年 8 月，天津市河东区的张先生给孩子购买了一台婴幼儿专用洗衣机。咨询客服时，对方表示可以免费安装，但一些零件需要收费。“我看了下价目表，一个水龙头要 99 元，一个两米长的上水管就要 50 元。在网上，这两样加起来只要五六十元，于是我就把材料先买好了。”张先生说。

但让他没想到的是，师傅上门安装时告诉他，如果是自己买的材料，是不给免费安装的，需要再交一笔安装费用。如果是买他们的材料，就不用安装费用，免费安装。

记者在调查中发现，生活中需要安装的大多数家电，都会遇到“免费安装”却收费的现象。

6 月刚装修完的北京市东城区居民王女士细数了自己各种家电“免费安装”后所花的钱：“电动晾衣架，免费安装，因为是装在铝扣板上，所以要收 80 元；煤气灶和抽油烟机，免费安装，煤气管短了加根管需要 110 元，抽油烟机要打开铝扣板安烟管收 80 元；热水器安装，一切都听师傅的，他说先把除煤气管以外的管都安好是 420 元，第二次再来调试接口煤气管，又付了 120 元……除了冰箱外，几乎找不到真正免费安装的家电。关键在于网购时客服说的都是免费安装，但安装师傅来到现场一看，总能找到你家特殊情况和各种不免费的地方。”

宣称免费安装却收取各项费用，这样的收费是否合理？

据北京观韬中茂（青岛）律师事务所律师李杰向记者介绍，根据民法典和消费者权益保护法规定，消费者享有知悉其购买、使用的商品或者所接受服务的真实情况的权利，商家提供商品或者服务应当明码标价。因此，商家提供的上门免费安装服务若要收取其他的安装材料费用或者其他超出约定的服务费用，应当在销售过程中或者提供服务之前明确的提示、告知消费者，否则消费者是可以拒绝接受商品或服务的。

华东政法大学经济法学院教授任超认为，如果“空跑费”能够提前告知，那么消费者同意则属于双方意思自治的内容，合同在法律层面有效。收取上门费属于市场调节价，而非政府干预指导价。未事先告知空跑费，但消费者接受并支付该费用，则“空跑费”也属于合同条款有效的双方意思自治的内容。

巧立名目胡乱收费

维修费用比买还贵

今年 7 月底，安徽合肥的吴先生在网上买了一款价格为 2899 元的空调，联系安装后工人师傅表示，免费安装，材料费另算。

“具体需要哪些东西师傅没说，我也没问，想着空调都买了，材料能花多少钱，没想到‘免费’的东西那么贵。”吴先生说，师傅搭架子收了 120 元，安装空调接水盘收了 130 元，安装防断电插座 120 元，空调铜管加长 3 米 300 元，排水管加长 4 米 40 元，高空作业费 100 元。

“在师傅口中每个都是必需品，我也不太懂，想着花那么多钱买空调，最后别因为一点装修费而用不成，结果一共花了 810 元，抵得上三分之一空调价格了。”吴先生说。

记者调查发现，不少网友在社交平台反映，一些家电维修维修平台的师傅业务水平参差不齐，甚至存在没有相关资质的情况。

北京的消费者李先生就吐槽，他的家中正在装修，多次在某安装服务平台预约安装师傅。有次预约了一名电工来安装插座，却发现对方没有电工资格证，而且安不好也会要 30 元空跑费。“如果因师傅安装不了仅支付空跑费，消费者没办法评价服务；安装完成后，师傅们几乎都会当面索要好评，碍于对方知道自己的家庭住址等信息，只能给予好评。”李先生说。

有业内人士透露，平台维修人员的水平参差不齐，其中不乏兼职人员，利用空闲时间接单，无论是否能维修好，都可以获得一定收益。

记者还注意到，遇到安装维修矛盾纠纷时，客服很多时候扮演的是“和稀泥”角色，只是在拖

延，问题始终无法得到解决。

任超说，通常而言，客服是维修公司内部负责连接公司和消费者的员工，有义务解决消费者与安装师傅、维修师傅的纠纷。客服解决问题的拖延等情况可能出于客服人员消极怠工，或者对相关事项的解决缺乏经验或能力，也可能是因为客服部门或者维修公司授意指导。从长期看，未提供良好服务的维修公司最终会被市场竞争淘汰，所以，客服积极承担责任不仅是对自身工作的负责，也是对公司负责，更是所属公司长远发展的重要一环。

为何家电安装维修始终乱象不断？

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江认为，首先是因为行业管理不规范，人员素质参差不齐，服务意识不强；其次是家电维修问题性质不好界定，普通消费者很难判定产品是否真的有问题，或者很难判定问题的严重程度，往往是维修人员说了算。此外，家电维修一般涉及金额不多，维权举证太难，维权成本太高，所以不少消费者遇到问题经常自认倒霉，从而纵容了部分维修机构和维修人员的违规行为。

在任超看来，这是因为消费者和维修工人之间存在信息壁垒。“消费者通常是致电提出维修需求后，中介进行登记并联系维修公司，维修公司再派员上门服务，整个过程中消费者对于大部分内容存在信息接收的被动地位。”任超说。

健全服务投诉机制

引导行业规范发展

家电售后安装收费混乱问题，该如何解决？

记者注意到，针对家电维修乱象，多地消协部门已在行动，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“家电维修少烦恼”家电售后保障计划。

近日，浙江省消保委就调查发现的问题集中约谈 58 同城、啄木鸟、天鹅到家、到位、百度、UC 等 9 家企业。约谈会上，浙江省消保委通报了体察发现的在线家政服务乱象并提出整改建议。截至规定期限，体察涉及的 9 家企业全部提交整改报告。据浙江省消保委有关负责人透露，各企业提交的整改方案均按照要求对问题进行整改，在“小病大修”“收费规则不透明”“虚假宣传”“服务不规范”等方面有明显进步。

在陈音江看来，要想规范家电安装维修市场，品牌方要重视自己的品牌形象，建立健全售后服务机制和服务渠道，不断提升服务能力和服务标准，保障维修人员或售后委托机构的经费，确保为消费者提供可以放心信赖的售后服务；其次是有关行业组织要建立健全行业服务标准制度，引导行业诚信自律，规范发展。

“监管部门要对违法违规或损害消费者合法权益的家电维修行为，加大查处和打击力度，对于一些长期为不法维修机构提供搜索广告的平台或提供业务支持的企业，也要纳入依法监管的范畴，真正做到从源头加强监管。”陈音江说。

“如果消费者确实遇到不合理收费现象，要及时收集好证据，比如收费凭证以及官方公布收费标准等，与维修机构或品牌方进行协商。如果协商不成，可以向消费者协会或行政主管部门投诉，请求调解解决；如果调解还不能解决的，还可以通过申请仲裁或到法院起诉的方式依法维权。”陈音江说，同时，希望家电品牌能够爱惜自己的品牌，在销售家电产品时告知配件的收费情况，并在官网或服务手册上公开标注配件收费价格情况，官方售后或指定售后必须严格按照公布价格收费，否则就应该按照乱收费处理。

任超认为，解决维修收费乱象最重要的手段就是增强透明度，具体来说就是工作流程和收费价格全部公开透明。工作流程和收费价格在进行维修前，应当提前告知，征求消费者同意。

“随着数字产业化发展，相关部门引导、社会民众自发建立家电维修相关平台，家电维修工进行实名注册。平台可以使用打分制、消费者匿名评论等方式，促进维修公司及其员工为消费者提供相对质优价廉的维修服务。”任超说。