

# 买得起修不起:售前发力售后乏力

《半月谈》邵鲁文

买了电器,在遇到故障维修时,会遇到各种理由不得不支付一笔昂贵的费用。保修附加条件多、上门费、拆机费等众多名目,导致越来越多的消费者反映:买电器容易修电器难;买家电时是上帝,修家电时无人理。种种花式套路,让消费者既“头疼”又“心疼”。



## 家电维修,花式套路让人中招

山东济南市民程女士家中的浴霸近期出现故障,维修人员上门后却建议程女士更换浴霸,原因是“机器属于老型号,目前配件不全,维修费用和换新差不多”。让程女士不理解的是,2019年购买浴霸的价格才599元,如今更换主板就需要450元,而且机器仅用4年就成了“缺少配件”的老型号。

前段时间,有消费者在社交平台发布视频反映,花2700元购买的电视,因为意外碎屏联系官方进行维修,却被告知换屏需要4600元,比买全新机还要贵出不少。对此,涉事电视品牌工作人员回应称,维修成本包含了配件物料成本和人工成本,尤其是人工成本较高。

每年“双11”“双12”等大促高峰,各家销售一口一个“亲”地卖力推销,但售后环节明显滞后且态度冷淡。“就拿这台显示器说,虽然保修两年,但是屏幕裂痕不在保修范围,更换需要688元,太贵了。客服的回

复是‘亲下次记得购买碎屏险哦’。”北京市民黄先生说。

家电维修中出现的种种问题,是各地消协受理消费投诉中的热点问题。例如,山东省消协指出,因信息不对称等原因,家电售后维修服务有过度维修或价格虚报现象。北京市消协指出,家电维修方面出现小病大修、小件大换、漫天要价等维修陷阱。

2023年10月,江苏省消费者权益保护委员会发布的《江苏省家电服务满意度调查报告》中指出,消费者对家电服务总体满意度较高,但是维修收费不透明、服务流程有待规范、维修效率不尽如人意。在上门安装或维修服务中,近八成(78.7%)受访者遇到过维修收费问题。其中,“收费标准不透明,平台显示价格与实际收取价格有差异”是最常出现的问题,占比44.5%。

## “坑”多难避,别让售后毁了品牌

家电维修之所以“坑”多难避,与这一行业长期存在的信息不透明、收费标准缺

失、“黑维修”泛滥等现象直接相关。

比如,维修前承诺免费,维修后收费的现象屡见不鲜。山东潍坊市市民孙晓告诉记者,官方客服承诺其购买的水热水器在保期间免费维修,但工人上门后告知,维修免费,但维修使用的耗材需要单独收费。这笔价格不菲的耗材,让孙晓心疼了许久,事后她查到在网上同型号耗材只有她支付价格的1/5。

除了信息不透明,行业缺乏统一的收费标准,造成维修中产生的费用名目繁多。比如,维修空调时,明明3米就够的管子硬要用5米。从上门费到人工费,再到材料费,一项比一项贵。记者梳理黑猫投诉等消费投诉平台的投诉信息发现,上门费、安装费、材料费、人工费、打孔费、拆机费等收费名目让人眼花缭乱,不同品牌的收费名目各不相同。

某家电品牌电商运营负责人张向阳告诉记者,当前售后维修市场鱼龙混杂。一些大品牌有官方售后团队,部分中小品牌则依靠第三方维修机构提供售后服务,维修质量难以保障。

北京观韬中茂(青岛)律师事务所律师

李杰认为,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地提示、告知消费者,否则就侵害了消费者的知情权。

## 法规要监管,行业要自律

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;北京市市场监管局发布《北京市家用电器维修服务明码标价规定》,规定收“上门费”必须提前主动告知消费者,消费者确认后才可以提供上门服务并收费。

张向阳认为,监管部门要发挥作用,尤其要规范第三方维修机构,要求其增强工作透明度,将工作流程和收费价格全部公开,并在维修前提前告知消费者,征求消费者同意。

中国人民大学法学院教授刘俊海认为,由于电器种类不同,家电之间的零部件成本也不一致,很难对维修价格进行统一规范。但行业协会等组织可以发挥积极作用,鼓励不同家电企业对于收费种类进行标准统一,尽量压缩收费事项。

山东省消协相关负责人提示广大消费者,维修完毕要及时索要维修服务凭证和收费发票,一旦发生消费纠纷,便于维权时使用。当发现自身合法权益受到侵害时,可通过向有关部门或当地消协组织投诉等途径,依法维护自身的合法权益。

# “脆皮年轻人”花式养生,有人月均账单超千元

## 中医专家提醒,应审慎评价身体状况,切勿盲目跟风

《工人日报》王美茹 曲欣悦

“公立医院、明码标价、没有推销……”在同事的强烈推荐下,26岁的于超凡提前一周挂了北京按摩医院的推拿门诊。他告诉记者,想在医院做推拿,起码需要提前3天预约,尤其周末的号,基本一放出来就被抢空。

在社交媒体平台,除了按摩推拿,也有许多年轻人热衷于分享八段锦、艾灸、刮痧等中医治疗或养生方式。这些“干货帖”也得到了网友的热烈讨论和点赞收藏。对此,专家提醒,应审慎评价身体状况后选择适合自己的养生或治疗方式,切勿盲目跟风。

## 看中公立医院按摩科的高性价比

作为产品经理的于超凡,经常在电脑前一坐就是半天时间,长期伏案工作让他时常感到肩颈酸胀,年轻同事中有的还患上急性腰椎间盘突出症,这些都让于超凡感到不安。为保持身体健康,2023年起他开始频繁做按摩、推拿、理疗等项目。

“起初是去推拿馆,基本每次花费上百元,有的技师水平还非常有限。”后来在同事推荐下,于超凡“转战”到按摩医院。有

同事告诉他,医生手法更专业,也不会乱收费或者推销办卡。还有的同事则是看中医院的高性价比:“公立医院按摩科可以纳入医保报销,有的单位还能二次报销,报销完可能一次只需自费十几元。”

于超凡发现,与他有同样想法的年轻人不在少数,即便是在工作日诊疗室外仍坐着不少人,平均每个患者等待时长在半个小时以上,有的患者还一边等候一边处理工作。

“首次治疗时医生会安排一次CT检查。”于超凡说,医生给他做的诊断分析是颈椎轻度左偏,生理曲度变直,考虑C5—6椎间盘存在病变。“当时突然紧张了起来,但医生很快安慰说,这在年轻人中挺常见的。”

医生还告诉于超凡,这类颈椎病变大多与长时间久坐、缺乏运动相关,多见于IT人员、教师、会计、司机等群体。

专业人士分析,近年来,中医理疗、推拿在年轻人之间日益盛行与颈椎、腰椎疾病的年轻化有关,许多年轻人也常用“脆皮”来形容自己,“年纪轻轻、一身毛病、一碰就疼,因此一些人下班后选择到医院做这些项目。”

## 有人月均“养生账单”超千元

不只是去医院做推拿,这届年轻人也带火了其他养生方式。在某视频网站,八段锦教学视频单条播放量最高超过2800

万次,许多互称“锦友”的网友在弹幕区打卡跟练。在社交媒体平台,艾灸、刮痧、茶饮内调、泡脚攻略等“种草”短视频动辄点赞、收藏量过万。

在北京从事直播行业的李昊经常忙到后半夜,他粗算后发现,自己月均“养生账单”超过1000元:“每月口服的保健品要200元,买各种泡脚包、热敷贴要400元,推拿按摩要480元……”

今年27岁的章曼的工作是媒体运营,同样经常熬夜加班的她几乎每天都会口服维C、锌片、辅酶Q10、奶蓟草片等。这个习惯她已经坚持了5年,单是这一项每月花销就在500元左右。

记者采访发现,随着工作和生活节奏加快,很多年轻人因担心身体不适影响生活质量,开始关注保健信息,也早早地加入了养生队伍。

据央视财经发布的《中国美好生活大调查》数据显示,2023年18至35岁的年轻人消费榜单排名中,健康消费跻身年轻人消费意愿的第3名。另据2022年发布的《Z世代营养消费趋势报告》显示,年轻人正身体力行地成为当下养生消费主力军,平均每位城市常住居民年均花费超过1000元用于健康养生,其中18至35岁的年轻消费人群占比高达83.7%。

## 专家提醒 养生不必盲目跟风

“患者请不要在牵引时看手机。”近

日,记者在一家按摩医院看到,在不足10平方米的牵引室里,正在做牵引治疗的大部分是年轻人,而护士总会不时提醒那些一边治疗一边低头看手机的患者。

北京中医药大学针灸推拿学院教授薛卫国表示,年轻人出现颈肩腰腿痛等症状,一方面与不良的体态、缺乏运动等生活习惯相关,另一方面也与精神压力高度相关。如果压力大、情绪焦虑,也会使肌肉处在紧张状态,引起身体不适。

薛卫国建议,有不适症状的年轻人除了到医院寻求按摩、推拿、理疗外,也要在日常生活中加强对自我身心的关注,从形、气、神3个方面综合调整状态,静下心来读书,和朋友聊聊天,也能起到缓解身体疲劳的效果。

“虽然说不清保健品的功效究竟有多大,但总觉着要是不吃这些,还天天熬夜,身体肯定更不好。”李昊坦言,明知道自己身体有不适,但还是忍不住时常熬夜打游戏、玩手机,“选择在养生上花钱,也是出于一种自我补偿安慰的心态吧。”

针对年轻人追捧中医养生的现象,薛卫国认为,年轻人可以根据自身情况进行尝试,但不必盲目跟风,最重要的是要找到适合自己体质和生活习惯的养生方式,“如果身体出现不适,还是要通过正规的医疗机构进行诊断,警惕被一些带有过度商业盈利意图的养生话术裹挟。”