

民生调查

“这个得加钱”……

——“吸血”的家电安装维修收费乱象如何破解

“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,乐乐遇到的这种情况屡见不鲜,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?”

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。

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,洗衣机根本没坏,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。

家电安装维修如何避坑?

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性意见,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,也不退费,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,如江苏省消费者权益保护委员会推出“家电维修少烦恼”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。

(据中新网)

从李铁到杜兆才 足坛反腐刮到骨了吗?

特别关注

“国家体育总局党组成员、副局长杜兆才涉嫌严重违纪违法,目前正接受中央纪委国家监委纪律审查和监察调查。”

4月1日的这则通报,不是“愚人节”的新闻,而是真实显示着足坛反腐进程的持续推进。

去年11月26日,国足前主帅李铁通报被查,由此“拔起萝卜带出泥”。

从李铁算起,在短短126天内,足球领域已有9人通报被查。



中国足坛反腐大幕拉开

在去年8月广东省运会的假球风波之后,中国足协曾召开全国足球行业赛风赛纪和反兴奋剂工作会议。彼时中国足协主席陈戌源表示,当前足球行业出现的赛风赛纪问题严重侵蚀着中国足球的健康发展,严重危害中国足球形象,严重扭曲了足球应有的道德价值观,已到了非严抓不可、非整顿不可、非清理不可的地步。“要坚决行动起来,以壮士断腕的决心和实实在在的工作举措,坚决扼杀足球行业种种不良恶习,还中国足球一个风清气正的良好环境。”

3个月后,反腐风暴席卷中国足坛——

李铁被查

去年11月26日,国足前主帅李铁被查的消息,迅速刷屏网络。

其实早在卡塔尔世界杯开始前,坊间就有传闻称,李

铁在职业级教练员培训班上“失联”。记者曾就此致电参会人,但被告知“不清楚”“不要问我”后,对方就匆匆挂断电话。

颇具讽刺意味的是,彼时世界杯激战正酣,国足在世预赛12强赛阶段的同组对手日本、沙特和澳大利亚,都在制造着惊喜。

刘奕、陈永亮被查

今年1月19日,中国足协执委、原秘书长刘奕和中国足协常务副秘书长兼国家队管理部部长陈永亮接连被查。

任中国足协秘书长期间,刘奕曾负责推动职业联盟成立及联赛相关工作。不过直至今日,职业联盟也未能

成立。

陈永亮在中国足协工作多年。中国足坛上一次反赌扫黑风暴中,也曾出现他的身影。

公开报道显示,当时陈永亮与曾主管裁判工作的李冬生有过紧密联系。后者因受贿罪、贪污罪,数罪并罚,被判处有期徒刑9年,成为当时足坛反赌扫黑风暴中入狱的足协官员之一。

陈戌源被查

刘奕和陈永亮被查之后,中国足协党委第一时间召开扩大会议,时任体育总局副局长、中国足协党委书记杜兆才,时任中国足球协会主席陈戌源等与会人士逐一表态发

言。大家一致表示,中国足球协会坚决拥护、坚决支持纪检监察机关对刘奕、陈永亮进行调查。

26天过后的2月14日,陈戌源被查的消息也被通报。转天,中国足协再次召开扩大会议,杜兆才主持会议,强调中国足球协会党委和中国足球协会坚决拥护、坚决支持纪检监察机关对陈戌源进行审查调查。

王小平、黄松被查

中国足球的反腐风暴没有在陈戌源被查后停止,反而按下“加速键”。

3月24日,中国足协纪律委员会主任王小平和中国足协竞赛部部长黄松通报被查。

王小平担任足协纪律委员会主任已有十余年。在2009年中国足坛上一轮反赌扫黑时,他就开始担任足协纪律委员会主任,还宣读了涉赌球队的处罚决定。

记者梳理发现,2017年,他曾针对职业联赛赛场上的违规行为开出多达279张罚单。近些年来,一些罚单的尺度常常引发足球业内讨论和外界热议。加上同时通报被查的中国足协竞赛部部长黄松,反腐风暴已然深入职业联赛领域。

于洪臣、董铮被查

3月29日,中国田径协会主席于洪臣通报被查。他在足球系统工作多年,曾任中国足协副主席,分管过职业联赛执行局、中超公司。

同时,于洪臣也是中国足坛上一轮“反赌扫黑”工作的

亲历者。

彼时,在中国足协原副主席南勇被捕后,于洪臣曾表示:“这是发生在我们身边的最为深刻的警示教育,这些行业最高领导者所犯错误确实让人痛心。我希望借此机会,每一个足球行业的人都能深刻反省,认识到自身不足。”

曾分管联赛的于洪臣以及中超公司原总经理董铮被查,意味着职业联赛领域的腐败问题被进一步深挖。

杜兆才被查

4月1日,距中国足协主席陈戌源通报被查46天之后,有关国家体育总局副局长、中国足协党委书记杜兆才被查的通报,出现在中央纪委国家监委网站上。

就在大约半个月前,中国足球协会召开全体干部会议上,杜兆才表示,面对当前足球行业突出问题,要有直面问

题的勇气。“深刻汲取近期一系列腐败案件教训,痛定思痛,以案为鉴、以案促改。”而9天之前,杜兆才还在全国足球发展重点城市年度工作会议上慷慨发言,表示要把足球工作重心转移到青少年足球,并畅通足球人才培养和升学机制。

会后,当时面色有些憔悴的杜兆才特地来到参会媒体记者区域短暂寒暄:“这些工作需要时间,拜托各位了。”

不过对于杜兆才而言,已经没有“时间”了。

视界



小镇大戏

4月1日,演员在位于江苏省盐城市建湖县的淮剧小镇表演淮剧。

近年来,建湖县高度重视淮剧保护传承工作,打造集非遗传承、文化体验、沉浸演出等为一体的淮剧小镇,成为当地文旅新地标。

新华社发



天坑研学

4月1日,湖北省宣恩县清源高中的师生行进在锣圈岩天坑的绝壁栈道上。

春暖花开时节,在位于湖北省西部山区的宣恩县曜天眼景区,众多春季研学的师生在深达290余米的锣圈岩天坑及周边溶洞中进行科普学习。

新华社发