

空调维修“李鬼”出没 消费者千万别图省事

投诉人：洪阿姨 陈女士 黄女士
投诉时间：2020 年 7 月，8 月

近期上海连续出现高温天气，为了避暑，很多家庭都会长时间使用空调。这也导致空调维修频率大大增加，不少维修“李鬼”趁虚而入，打着各种幌子欺骗消费者，遇到这些家电维修乱象，消费者又该如何维权呢？

近期，浦东新区消保委收到多起消费者遇到维修“李鬼”的投诉，其中一些“李鬼”维修是在居民信箱内派发社区维修服务广告单，还有的消费者是通过网络搜索平台搜索到的品牌售后维修电话，这些情况都有可能让消费者上当受骗。

【案例 1】

消费者洪阿姨通过信箱中的社区家电维修广告报修了空调不制冷，师傅上门查看后进行了加液，当时忽悠洪阿姨按 1 立方 90 元收费，但最后结账的单子上标明加了 0.7 立方，收费却是 630 元，还价后支付了 600 元的费用。事后，洪阿姨联系品牌售后上门

被告知加液最多 400 元不到的费用，而且 1 立方的量明显不符合逻辑。洪阿姨投诉要求查处对方并退还维修费。

经浦东新区消保委工作人员核实，发现卡片上的地址张江路 1580 号是 13 号线张江路地铁站，通过电话与对方联系，对方称是按压力计价的，但质问单据上的计价方式，对方含糊其辞，还好在经过沟通后，对方退还了洪阿姨 200 元。

【案例 2】

同样，陈女士也是因为误信信箱里的“小广告”，被“李鬼”忽悠了。她根据小广告上的电话进行报修，师傅上门查看后，更换了主板 800 元，另外对家里 3 台空调分别加了 27 格压力、33.5 格压力以及 26 格压力，总计 3700 元，一共收费 4500 元。事后，陈女士发觉价格离谱，再次拨打对方电话始终无人接听。

经浦东新区消保委工作人员核实，发现卡片上的地址东靖路 920 号是 6 号线东靖路地铁站，多次拨打报修电话无人接听，陈女士无奈只能到派出所报案。

【案例 3】

消费者黄女士通过某网站搜索到某品牌空调的售后电话，并拨打报修电话，师傅上门维修前报价 3000 多元，修完却索要 8670 元，其中电脑主板 3800 元、膨胀阀 1600 元、高压线圈 900 元、加药水 1320 元、上门费 50 元、检修费 1000 元。

当时黄女士已经起了疑心，但家中只有她和孩子，出于人身安全的考虑，就把钱通过微信转给了师傅。之后，黄女士找了该品牌售后上门查看，发现电脑主板、膨胀阀没有更换的痕迹，该维修公司也非获得正规授权的售后服务机构。

浦东新区消保委工作人员电话联系对方沟通无果，随后根据对方提供的地址上门走访，发现该地址并没有该企业。随后，工作人员联系维修师傅，他称自己是通过微信群接的活，自己也不清楚对方是什么公司，钱已经转给了对方，退钱需要找公司。

经过浦东新区消保委工作人员的多次沟通，对方表示会和黄女士沟通妥善处理。最终，黄女士收到了对方退款 4000 元。

消费提醒

在消保委受理的“李鬼”维修投诉中，经过调解给消费者退回部分款项的实属不多，大部分的“李鬼”都是无维修资质、无联系方式、无负责人的“三无”企业。

◆ 律师说法

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，这些“李鬼”的行为已构成民事欺诈，依法应当承担民事赔偿责任，如若情节严重的，则涉嫌诈骗罪，依法应当追究其刑事责任。

“‘李鬼’们主要通过仿冒维修网站、购买网络排名、派发虚假广告卡片等方式寻找目标。”金玮律师表示，“李鬼”企业会派没有维修资质的人员至受害者家中维修家电，并在维修过程中如遇简单故障，就会以元器件损坏为由，要求受害者高价更换元器件；如遇超出能力范畴的故障，均会以固定套路骗取钱财。

金玮律师坦言，家电维修行业“李鬼”层出不穷，问题还是在于整个行业诚信机制

在此，消保委提议相关部门加强对家电维修行业的规范和管理，定期整治邮箱“小广告”，约谈各大网络平台，有效打击“李鬼”维修的违法经营行为；同时提醒消费

者的缺失，消费者往往难以甄别“李鬼”，并且也容易轻信网络搜索的结果与虚假广告卡片上的信息。因此，互联网平台应当使用更好的、更有利于诚信的机制去取代现有的竞价排名或高价买流量，行业也应当积极宣传诚信企业，并通过建立诚信机制与诚信企业名单等方式，有效维护与保障消费者的合法权益。

此外，金玮律师提醒广大消费者，在选择家电维修服务时，应通过官方渠道查询家电维修企业信息；尽量选择品牌官网或标注“维修热线安全认证”字样的企业，切勿轻信社区信箱广告卡片或者网络广告与搜索结果；也可向电器卖场的品牌专柜询问、核实正规家电维修企业信息；维修前注意核对上

者，不要轻信信箱内的维修广告，不要轻信网络搜索，通过正规渠道获取品牌维修电话进行报修，从源头上进行防范，维护好消费者的合法权益。



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

门服务人员身份信息，明确具体收费项目及服务标准；维修后，及时索取单据和正规发票。

记者 金勇

普陀警方 破获电信网络诈骗案

见习记者 谢钱钱

本报讯 近日，普陀警方破获一起网络购物类电信网络诈骗案。犯罪嫌疑人蓝某因涉嫌诈骗罪已被警方依法刑事拘留，案件正在进一步侦办中。

柯小姐在“闲鱼”二手交易平台上看中了某品牌的一款手机，市场价格在 5000 元，而卖家的挂牌价格却只要 2988 元，这让她心动不已。与卖家沟通时，对方称急于用钱，希望柯女士先确认付款并支付运费后，再发货。柯小姐信以为真直接确认付款，但迟迟未能收到货物，再次联系卖家，柯小姐发现自己已经被拉黑，方知遇到了电信诈骗，随即报警。

警方接报后开展调查，根据线索最终锁定了犯罪嫌疑人蓝某。7 月 22 日，民警在广东省梅州市某居民区内将蓝某抓获。原来，蓝某也曾在这“闲鱼”平台上过当，被骗 500 元。为了挽回损失，他决定如法炮制骗局，不仅弥补自己的损失，还能赚一票。遂在今年 3 月初，蓝某使用网上找来的图片，在“闲鱼”上挂出了低价售卖新款手机的信息。5 月，终于等到了“上钩”的柯小姐。

抚州查获冒牌水管配件

一批在建材店铺售卖的“日丰”水管配件产品，被日丰企业集团有限公司驻江西抚州区域代理发现是假货，遂向抚州市市场监管部门举报。经过一周的调查，这

批市场价值 3000 余元的假冒水管配件被查获，并对涉案商家作出行政处罚。

接到举报后，市场监管部门的执法人员立即赶赴现场展开调查取证。经查，执法人员在该店二楼仓库中找到一批标注品牌为“日丰”的水管配件正待销售。经过与该品牌正品比对，发现其中有一部分产

品是假冒侵权产品。执法人员现场扣押了尚未销售的“日丰”水管配件产品 390 件，货值金额 3299 元。

市场监管部门查清违法事实后，依据相关法律规定，对店主魏某作出罚款 1.01 万元的行政处罚。店主魏某表示不再销售假冒侵权产品。

主笔闲话



这些年，公务员考试一直都非常火热。各种公务员考试班也随之纷纷冒头，施展“浑身解数”抢夺生源。由于监管缺位，导致公务员考试市场鱼龙混杂，非法培训机构滋生，违法违规行径频现。本期“权威曝光”聚焦公务员考试乱象，提醒考生勿轻信宣传，躲开那些“暗坑”。

公考培训小心“坑”

既然是考试，当然要用成绩来说话。由于公务员考试有其特殊性，因此很多考生都希望通过培训来增加一些胜算，届时能杀出重围，获取一份稳定而体面的工作。可毕竟僧多粥少，“上岸”的考生始终只是少数，很多培训机构正是瞅准了这种心理，通过各种欺诈营销攫取最大利润。这也导致公务员考试培训乱象横生，甚至有些“肆无忌惮”。

对于这样重要的考试体系，有关部门无论如何不能放任其自流。主管考试的人事部门，监管培训机构的市场监管、公安等部门，都应该明晰监管职责，对公考培训市场予以规范，严厉打击非法培训机构。依法施政，这要求每个部门都能最大限度地运用法律，维护考生利益，也维护每一个公民的利益。

金勇