空调加氟，里面的“坑”有点多

消费者维权不易，相关部门应提供制度支撑

今夏，高温天持续，空调成为“续命神器”，经过几个月的高频使用，不少人发现，空调开始“罢工”了。一旦发现空调不制冷，很多人会直接联系维修师傅。

不过现实中，维修师傅的一句“需要加氟了”，消费者一不小心可能就掉“坑”里了。

资料图片

空调加氟收费离谱

“加氟花了1000多元，感觉我就是一个大冤种。”消费者阳阳（化名）表示。

今年夏天，因为空调不制冷，阳阳在某平台预约了空调加氟，当时维修师傅检测后告诉她，氟利昂基本没有了。“由于是租的房子，本来只想加点够用就行，但师傅说不加满不凉快。当我们询问加满需要多少钱时，他说1000元左右，但会给我们算便宜一些。”

但让阳阳没想到的是，最后师傅告诉她，一共加了16个压（空调加氟的单位），一个压80元，最终需要支付1280元。

付了钱的阳阳，越发觉得不对，等再跟师傅联系时，加氟师傅已把她拉黑。最终，跟平台沟通后，阳阳被退了200元。

生活中，因空调加氟被坑的还有很多人。在消费者服务平台“黑猫投诉”上，搜索“加氟”，能找到400余条相关投诉。

一位消费者称，2022年6月，给家里三台空调加氟和换管，花费1700元。“当时维修师傅说加了氟可以管3-5年。有一台空调都没有用过，今年6月份打开后已不制冷，找到维修平台后，师傅说是缺氟，又让我们自费加氟。”

加氟费用该如何收取

花上千元加一次氟，费用足够买台小型空调，空调加氟真的如此贵吗？

北京某格力门店工作人员向记者表示，空调如果是在保修期内且非人为损坏，加氟不收费；保修期外，加氟按匹收费，一台1匹至1.5匹的空调，单纯加氟收费100元，“氟泄露”补漏收费240元。

那上千元的加氟费用是怎么收取的？记者以消费者的身份咨询了多个平台上的空调维修人员，从反馈看，他们均是按压收费，加一个压约需要40元-80元不等，维修人员会根据空调型号等适当调整价格。

至于一台空调需要加多少压？多位维修人员表示，需要去家里进行检测后才能确定。而一旦上门，就会产生上门费用。

消费者芒芒（化名）就告诉记者，此前感觉家里空调没氟了，看到从门口塞进来的小广告后，便联系了维修师傅，但维修师傅并不告知价钱，上门后才表示是变频空调，只能加制冷剂，要80元一个压。“最终加了11.5个，算上上门费，收了1180元。”

对于市面上按压计算的收费方式，上述格力门店工作人员称，官方维修服务都是按台收费。她还提到，以一台1.5匹的空调为例，总共才8至8.5个压。“如果维修人员称需要加十几个压，都是骗人的。”

一位专业售后人士也向媒体表示，空调冷媒是按照重量来算的，市面上每公斤冷媒通常在60元左右，1.5匹的挂机加一公斤冷媒就够了。“冷媒在温度低的环境中是液态，压力相对较低；高温情况下是气态，压力会升高。所以，空调按照压力进行收费都是不专业的。”

遭遇维修骗局如何维权

本来花一两百块就能搞定，但在维修人员“忽悠”下，很多人会花费几百元甚至上千元加氟。

对于这种情况，九和律师事务所高级合伙人闫兵告诉记者，如果维修师傅确实超出了维修标准加氟，这种行为有强买强卖之嫌，侵害了消费者的知情权和公平交易权，属于违法行为。消费者有权要求按行业客观标准调整价款甚至拒付价款。

日常生活中，空调出风量小、制冷效果差和多种因素有关，如外界环境温度高、电源电压过低、空气过滤网积灰太多、温控器调节不当等，但很多非正规的空调维修人员利用消费者将不制冷和缺氟挂钩的心理，虚构空调缺氟，轻松赚取维修费用。

有消费者就表示，师傅来家里维修时，说缺少9个压力的氟，加满后，还以外机太脏影响制冷为由，清洗了外机。但自己花费850元后，发现空调跟之前没修时一样，在联系师傅未果后，选择了报警。

若维修师傅虚构缺氟，在闫兵看来，这种行为构成了合同欺诈，显然是违法行为。“如果维修者属于经营主体，消费者可以向平台投诉，向市场监管部门举报甚至起诉。但如果维修者是自然人个体，那么消费者的维权难度将大大增加，仅是确定身份和找到对方就会耗费大量精力。”

为有效治理家电维修乱收费问题，日前，北京市市场监管局会同相关部门研究起草完成了《北京市家用电器维修服务明码标价规定（征求意见稿）》，明确家电维修服务项目、内容、价格及计价方法都应明码标价，不得在标价之外加价提供服务或出售相关产品，不得收取任何未予标明的费用。

该规定一旦出台，或将为破解空调维修乱收费现象提供制度支撑。

相关链接>>>

空调维修“猫腻”多

空调维修收费标准不一，大多是由维修人员说了算，大多数居民不懂行，于是稀里糊涂付了钱。那么如何识破空调维修的猫腻呢？

“猫腻”一

空调低价移机是最典型的空调维修服务陷阱。不少老式小区或楼房的过道里经常会出现一些“牛皮癣”之类的广告，用空调移机的超低价格吸引市民。他们一般的报价在50元到60元，但你最后支付的绝对不止这么多，因为他们可能在移机过程中又要追加运费和其他各种费用。此外，“低价移机”中，安装人员往往还会人为地造成“氟利昂”泄漏等问题，怂恿市民加氟。

“猫腻”二

不少维修人员会以给空调加氟的名义乱收费，比如谎报用量，或者以国产和进口氟有区别为由乱报价格。其实国产、进口氟的质量、价格都差不多。很多时候空调明明不缺氟，上门的工人莫名其妙给“加”上，并因此收费。而且，他们其实只是拿着氟利昂小罐做做样子。这种无中生有的陷阱，消费者很容易碰到。

“猫腻”三

维修人员反复维修，重复收费，让人苦不堪言。事实上，空调维修行业中，以各种名目收费的项目还有很多。

“猫腻”四

一些不正规的空调清洗维修公司或个人通常只是擦洗机壳、过滤网，对沾满病菌、螨虫的出风滚轮、冷凝器总成等部位却视而不见，不进行深层清洁。更要命的是，一些打出低价清洗的公司或个人，用低于正规清洗剂成本的价格吸引市民后，用廉价的强酸、强碱进行清洗，这样清洗不但效果差，还容易导致空调损坏。

“猫腻”五

除人为原因外，空调保修期内出现铜管破损的现象其实不多，但维修人员更换铜管的价格却是狮子大开口。

“猫腻”六

维修人员常会把小毛病说成大毛病。比如空调不制冷，可能是线路板上的感应器或者遥控器的接受器出了毛病，成本只需十几元。但一些维修人员会说是内机电脑板坏了，要收费一百甚至二百元。有时空调压缩机不工作，其实只是一个小小的电容器的故障，维修人员“装模作样”的把空调的压缩机清洗一下，二通、三通阀弄一下，其实只是换个电容器，就收取几百甚至上千元的维修费用。

“猫腻”七

维修人员遇到超保电器时，常会有天上掉馅饼的感觉，其中的猫腻可想而知。维修人员会以超保需要加收人工费、配件脱产停产为由收取费用，而消费者如果不愿换新机，往往会被“宰”。

空调维修乱象折射监管“缺位”

空调维修属于技术活，由于大多数人对产品构造、运行原理等知之甚少，再加上与维修方的信息不对称，在维修中只能言听计从，任由维修方采取瞒天过海、偷梁换柱、无中生有等手法“宰人没商量”。说到底，这在一定程度上也暴露出监管的缺失：一方面是由于国家对空调维修没有统一标准，使得监管部门陷入“师出无名”的境地；另一方面是一些空调毛病的诊断大多凭“感觉”，且现有的评判标准跟不上产品升级换代的速度，有时执法部门和消费者也是无可奈何。

空调维修行业也该“维修”一番了，这是许多民众在被愚弄、欺骗后发出的共同呼声。笔者以为，应给空调维修加把监管的“夹子”：既要以法律法规的健全完善来促进行业规范，更要厘清职能部门监管范畴和责任边界。对维修中出现的各种“毛病”，政府职能部门也应提前介入、及时“维修”，既要从技术规范、标准提升等层面“魔高一丈”，也要在教育引导、消费警示等方面防患于未然，从而有效阻止其出生、成长于监管的空白地带。

（来源：中新网、江海晚报等）

资料照片