

# 售价300元遥控器维修花了1776元 如何防范“维修刺客”？

本报评论员 宋学敏

最近,天津的孟女士遇到了一件烦心事,她家里的电视机遥控器坏了,家里的老人通过网络平台搜索该电视品牌的官方售后,联系了上门维修,上门的却是“啄木鸟家庭维修”的人。一个电视遥控器修了三天,结果品牌售价300元的遥控器,最终被维修师傅收了1776元。事件曝光后,孟女士才分两次拿回了1626元,剩下的150元,平台反馈是上门费和检测费。然而,钱花了,遥控器还是没有完全修好。

售价300元遥控器维修花了1776元,还没有完全修好?有些人不敢相信,有些人见怪不怪。类似的维修乱象在全国各地时有发生,消费者戏称之为“维修刺客”。南京维修浴室玻

璃门2颗螺丝花费388元;广东茂名厨房管道漏水被收9000元;武汉10元下单卫生间防水补漏维修,结账时竟被收取7300元……家电维修和通下水管道是维修乱象的多发区,不少消费者遭遇过维修人员坐地起价和小病大修,以及收费不透明、售后服务难以保障等问题。而某些家庭维修平台是被曝光的常客,比如,这个啄木鸟家庭维修平台,在知名消费者投诉平台“黑猫投诉”上有大量投诉,其中,“定价虚高”“师傅乱收费”“售后服务差”是消费者反映较为集中的问题。

上门维修套路多,水很深,一个重要原因就在于信息不对称。不少消费者缺少专业知识,不懂得故障原因是啥,严重程度如何,更不了解部件维修价格,而维修行业准入门槛较

低,从业人员良莠不齐。维修人员都来了,上门费必不可少,消费者又着急修好,很容易被拿捏,这就有了漫天要价、看人下菜碟的操作空间。一些维修平台抽成很高,有的甚至高达六成,倒逼维修人员故意抬高要价。平台跟维修人员结成利益共同体,不说乐见维修人员漫天要价,至少也是睁一只眼闭一只眼,哪有动力规范和查处呢。

消费者被“宰”,有的心有不甘去交涉,平台多半会象征性地退些钱,闹大了就多退些。不少人想要投诉,考虑到个人联系方式和家庭住址都被对方掌握,担心被报复,只好选择忍气吞声。“维修人员知道我家地址,我又是女生独居在家,所以不愿意与他起冲突。”而走正规维权渠道,耗时费力令一些人知难而退。

“维修刺客”乱象是《消费者权益保护法》《家电维修服务业管理办法》等法律法规明令禁止的。不能任由“维修刺客”胡作非为,市场监管部门要加强常态化巡查,重拳打击违规行为,引导从业人员规范服务标准,提升服务质量。监督相关平台履行责任,协助消费者处理售后问题。另一方面,家电企业应建立健全售后服务制度,合理规划保修期,在保修期内的,提供免费维修服务;超过保修期的,提供付费终身维修服务,并明确费用项目(上门费、材料费、工时费等)和标准。社区和物业也可以积极作为,扶持和打造维修服务网点,为社区居民提供明码标价、质量信得过的维修服务。毕竟,身边的线下实体店相比网络平台要靠谱些,也更容易监督。



高台花鼓

10月28日,来自山西省运城市稷山县的演员在展演现场表演鼓乐节目《高台花鼓》。当日,第九届全国新农村文化艺术展演在四川省达州市莲花湖畔举行。 新华社发

## 镜界

## 美国一老兵获刑

美国司法部28日说,策划袭击美国电力设施的白人至上主义者乔丹·邓肯被判处7年监禁。至此,这一案件5名被告全部获刑。邓肯现年29岁,曾在美国海军陆战队服役,2020年与其他4人被逮捕。他们被指控策划袭击美国电力设施,以达到制造社会混乱的目的。4名同谋包括两名前海军陆战队队员,先已被判处21个月至10年不等的监禁。检方说,在2017年至2020年期间,该团伙非法制造、销售枪支,窃取军用设备。视频中,该团伙成员打出纳粹标识,并行纳粹礼。 据新华社电

## 印度烟花爆炸事故

印度南部喀拉拉邦一座寺庙28日晚举行烟花表演时突发爆炸,导致150多人受伤。寺庙相关人员已被警方作为事故责任人拘留。视频显示,数百人聚集在一座印度教寺庙附近观看烟花表演,突然从一处建筑内传出“噼啪”声,继而一个巨大火球爆出并直冲天空。法新社援引警方消息报道,燃放烟花产生的火星引爆附近仓库中存放的烟花鞭炮。当地政府官员称,这场烟花表演并未获得批准。 据新华社电

## 巴以冲突

### 联合国一机构被“封杀”

以色列议会28日通过两项法案,断绝与联合国近东巴勒斯坦难民救济和工程处关系,禁止该机构在以色列及东耶路撒冷从事相关活动。以色列方面此举使国际社会对饱受战火摧残的巴勒斯坦民众的援助活动遭受进一步打压。联合国秘书长古特雷斯28日强调,近东救济工程处的作用“无可替代”,以方对该机构采取的相关措施可能给巴勒斯坦难民带来“毁灭性后果”,破坏巴以冲突的和平解决以及整个地区的和平与安全。 据新华社电

### 以军猛炸黎巴嫩

黎巴嫩卫生部28日通报,以色列军队当天对黎东部贝卡谷地发动猛烈空袭,造成至少60人死亡,包括2名儿童,另有至少58人受伤。据法新社报道,以军当天发动猛烈空袭前,并未向当地民众发布警告。 据新华社电

## 环境

### 温室气体浓度创新纪录

世界气象组织28日发布的一份报告显示,2023年温室气体浓度创下新纪录,地球在未来许多年都将面临气温升高的问题。二氧化碳在大气中积累的速度超过了人类历史上的任何时期,过去20年里二氧化碳浓度上升11.4%。报告分析说,去年由于大规模植被火灾导致二氧化碳排放增加,森林吸碳能力可能下降,加上人类活动和工业活动造成的化石燃料二氧化碳排放量居高不下,共同推动温室气体浓度上升。 据新华社电

### 超三分之一树种濒临灭绝

世界自然保护联盟28日更新其濒危物种红色名录,显示全球超过三分之一的树种濒临灭绝。根据世界自然保护联盟在全球范围对47282个树种的评估,至少16425种树木正濒临灭绝。造成树种减少的因素包括气候变化、人类砍伐、采矿修路等活动。 据新华社电

## 奇闻

### 缴获超1400万欧元假币

欧洲刑警组织28日说,该机构协调多国执法部门,针对欧洲邮政运输领域展开一系列突击行动,缴获面值超过1400万欧元的假币。缴获的假钞大部分是改头换面的所谓“电影币”,它们与真钞十分相似,但附有不显眼的“免责声明”,注明“非法”或“电影币”,表明它们是假钞。然而,这些免责声明不容易被肉眼注意到,所以犯罪分子钻了空子,试图将其冒充为真正的货币。 据新华社电

### 传统韩屋村尝试宵禁

韩国首都首尔一处传统韩屋村近年来遭遇过度旅游困扰,定于11月开始试行宵禁,明年3月正式实施宵禁。据报道,北村韩屋村是颇具代表性的传统居住地,该村约有6100名居民,既是居民区,也是热门景点,去年吸引了600万游客。不少居民抱怨,过度旅游带来一系列问题,例如噪音、乱扔垃圾、随处小便、窥视住户隐私等。北村韩屋村定于11月试行宵禁,所涉区域大约3.4万平方米,宵禁时间为17时至次日10时。违规者一经发现将被处以多至10万韩元(约合517元人民币)罚款。 据新华社电

## 国内

### 中低纬度冰川最长冰芯

继9月30日我国科学家宣布探明位于西藏那曲市双湖县境内的普若岗日冰原是青藏高原上最厚的冰川,10月29日,科考现场又传来新进展:我国科学家打破世界纪录,在此钻取了全球中低纬度冰川最长的冰芯,长达324米。今年9月,第二次青藏科考团队为普若岗日冰原测厚,在10号冰川海拔6100米处意外测得,冰原目前已知厚度最大处近400米。此前,这一纪录由位于西藏阿里地区西昆仑山的古里雅冰帽保持。中美两国科学家1992年在这里钻取了一根长达308.6米、年代跨距超70万年的冰芯。 据新华社电

## 国际

### 美大选票箱疑遭纵火

美国警方28日通报,西北部华盛顿州和俄勒冈州当天相继发生疑似投票箱纵火事件,上百份选票被烧毁。警方推测这两起事件同本月初华盛顿州一起投票箱纵火案有关联。据美联社报道,俄勒冈州波特兰市一投票箱首先起火,由于箱内灭火装置启动以及安保人员扑救及时,火迅速被扑灭,三份选票受损。警方发现一辆可疑汽车在票箱起火前停在附近,怀疑这是一起有针对性的纵火事件。几小时后,与俄勒冈州相邻的华盛顿州的温哥华市一投票箱起火,但其灭火装置未及时启动,导致上百份选票被毁。 据新华社电