

“手机没修好还要付拆机费”“商家一开始报价低,但在维修过程中却频繁加价”“手机越修毛病越多,修到最后几乎报废”“手机修了不到一个月又坏了,店家明确表示没有质保”……

长期以来,手机维修的套路被广大消费者诟病。此前,多地消费者协会也曝光手机维修猫腻,“无病大治,小病大修”,收费标准不明确,维修材料以次充好等问题成行业通病。

消费者遭遇“价格刺客”时应如何维权?手机维修行业应如何规范完善?记者了解到,目前关于手机维修虽出台了相关服务规范,但多数店铺并未按照标准规范履行,行业标准落实还需进一步加强。



维修过程遭遇频繁加价

“刚开始商家说380元,最后竟要价730元。”回忆起维修手机的经历,杭州的消费者程女士很是气愤。因手机屏幕损坏,程女士将手机送到街边一家手机维修店铺维修。

检测过能否开机后,商家表示可以维修。“开始维修后,维修师傅用3倍的语速说了一堆我听不懂的专业术语。最后说手机主板短路,维修费用需要380元。”程女士认为价格可以接受。紧接着维修师傅又表示手机屏幕损坏,需要350元。“他的语速太快,我以为商家主动优惠了30元,没想到最后是380加上350,最后需要730元。”程女士说。

河北的于先生也有相似的遭遇。“一开始维修师傅说主板损坏维修需要680元,接着又说排线出现问题要再加280元,然后又说主板损坏太严重需更换要价960元。”于先生不理解,“修个手机为何套路这么多?”

一位从业者向记者透露,手机维修的价格一般做不到完全透明,不同的维修商家对同一维修项目报价可能存在差异。而消费者往往对维修配件、技术不了解,难以判断价格的合理性。同时,有些商家还会夸大手机问题的严重程度,诱导消费者多花钱。

工信部信息通信经济专家委员会委员盘和林认为,手机维修套路多,很大程度上是交易双方信息不对称导致的。维修商家有信息优势,而消费者缺乏这方面的知识。商家在报价上处在优势地位,维修手机往往是刚性需求,消费者缺乏议价的能力。

手机维修猫腻多,

行业标准为何「遇冷」?

谁是真正的官方售后?

“本想去官方售后修复手机电池,没想到却被假冒店铺坑了1800多元。”广州的洪女士告诉记者,今年2月,她在网页搜索某品牌手机官方维修网点,选择了排名靠前的一家店铺并预约了线下维修。“这家店铺有客服接待,网页包装的很像是官方售后,品牌标识清晰可见,联系电话是‘400’开头,预约成功还有短信提示。”种种迹象让洪女士信以为真。

记者看到,洪女士收到的预约短信不仅包含预约号、预约时间,连地址、乘车路线等信息也一应俱全。洪女士到店后,商家表示需要拆机检查,拆机后告知她运行底盘损坏,更换需要1868元。“商家说如果不更换底盘就要返厂维修,花费会更多。”无奈之下,洪女士交了钱。不过,事后她发现这家店铺并非官方售后。

4月初,武汉一女子“7000元手机维修费竟要14000元”的事件冲上热搜,该女士同样是被假冒官方售后坑骗。

冒牌店铺为何横行手机维修市场?

北京市律师协会消费者权益法律专业委员会主任芦云表示,假冒官方售后以线上引流的方式把消费者吸引到线下,这种模式使他们的经营行为和服务脱离平台监管,灰色交易、诱导消费等行为就可能发生。同时,交易证据若未保留,维权难度便会加大。

记者走访时还发现,有手机维修店铺招牌上标有某些品牌手机标识,并宣称是“xx手机维修中心”,但在官网却不能查询到该店铺的信息。对此,芦云认为,如果店铺打着品牌官方售后的名义却没有得到品牌授权,便可视作违规。

行业标准落实仍需加强

记者查询了解到,早在2015年,相关部门就发布并实施了《移动通讯终端售后服务规范》(以下简称《服务规范》),其中明确规定了移动通讯终端生产企业、维修机构在为消费者提供售后服务时应遵循的服务质量要求。

《服务规范》要求,维修机构应在营业场所公示授权维修证书、服务质量承诺、主要配件来源及价格明细表、服务人员技能资格证书等内容。但通过记者的走访和消费者的反馈,大部分手机维修店铺并未公示以上信息。

同时,《服务规范》属于推荐性行业标准而非强制性标准。“手机产业发展迅速,产品多元,因此很难用一条标准规范所有品类的手机维修服务,这就要求相关标准也要及时更新修订。”盘和林表示。

“标准分为企业标准、地方标准、行业标准、国家标准等,标准制定不是一个部门可以完成的,需要企业、标准化机构等共同参与建

立,然后推广,这是一个系统性的过程,需要逐步完善。”芦云说。

芦云建议,规范手机维修市场,首先需从源头规范手机维修产业,手机维修店铺应让消费者清晰辨明其为品牌官方授权还是第三方。其次,在维修过程中,商家应清晰告知消费者价格、维修内容、所需配件等,避免引发误解。

“同时,手机维修的协议往往由经营者单方出具,其中一些条款可能存在不公平的情况,因此协议内容应当规范合理。消费者维修前应多询问多了解,维修后出现问题及时向商家反映。”芦云表示。

盘和林建议,消费者应选择信誉度较好的维修店,维修时需让维修人员道明流程,以书面形式注明手机出现的问题和更换的零件品牌、型号信息,防范乱收费等情况。遇到纠纷时可拨打投诉热线,维护自己的权益。

维修手机需要注意什么?

△ 推荐首选该手机品牌的官方渠道

这种维修途径是最稳妥的,可以从手机品牌的客服电话、微信公众号或者官方网站等,查询维修方式和官方门店或授权维修点信息。

△ 选择授权店,要注意资质

选择到手机品牌的授权实体店铺进行维修时,要注意查看相关授权资质,以确保能使用手机品牌方提供的零件。

△ 手机开启“维修模式”

现在不少手机都有“维修模式”,帮

助用户在维修时保护手机隐私。

△ 提前备份保存个人数据

如果选择寄送维修的方式,注意提前备份手机中的个人数据,并取出手机卡。最好是将手机恢复出厂设置后再寄出,避免个人隐私信息泄露。

△ 保留相关维修和交易凭证

一定要记得保留相关凭证,以防出现纠纷。

提醒:手机里尽量不要放身份证、私密照等照片,如手机中含有私密信息,一定要设置安全密码。来源:新华网

链接

