

免费安装为噱头 实则是“套娃”收费 家电安装频现“糊涂账”

说是免费安装实际不免费、高空费材料费“套娃”收费……近日,不少消费者在社交媒体反映,自己本是高高兴兴换新家电,却被安装费“刺中”,有的安装费甚至高达商品本身价格的四成。专家建议,随着“以旧换新”政策的持续推进,家电企业应同等重视安装等售后服务,努力为消费者提供更好的消费体验。



家电安装收费 不规范问题较突出

“买的时候没说安装要收费,结果上门后2000元的水热水器安装费花了754元。”湖南永州市道县的吴女士提起这段经历仍感不悦,“收得太多了,还不知道去哪儿投诉。”

北京的贾女士也有糟心体验。“正是看到这家空调线上店铺写着‘透明化收费’,才敢下单,结果还是被多收了几百块的高空作业费。”后来问客服,贾女士才被提醒页面下方有小字:收费标准根据当地及安装环境情况进行协商收费。“大热天的师傅确实不容易,我着急用,只能先这样。”

记者调查发现,类似的问题并不鲜见,甚至已经成为“行规”。在小红书等社交平台,搜索“家电安装”等关键词,大量“避坑”帖就会出现,热水器、空调、抽油烟机成为消费者“吐槽”的集中品类。据广东消委会的统计,仅过去一年,家用电子电器投诉件数同比增加37480件,其中售后问题投诉最多的情况就包括“安装收费混乱”。

中国家用电器服务维修协会副会长赵捷介绍,家电安装、维修、清洗都属于家电售后服务。记者采访了解到,就目前中国的家电市场,无论是线下卖场,还是线上网店,售后与销售都是分开的。通常销售完成后,会给售后结算费用,用以覆盖安装和三包有效期内的售后服务。

针对上述家电安装收费不规范问题,华东政法大学经济法学院教授任超认为,安装费作为家电销售的附属收费,属于市场调节价,法律层面没有明确的限制。但从保护消费者权益的角度来看,经营者应当做到在显著位置明确告知消费者收费细则,并尊重消费者自主选择安装服务提供者的权利。“滑到最后屏才能看到的小字、不按标准执行等,显然都是不太合理的。”

此外,新型家电的出现,也给家电安装带来了新问题。江苏某家电销售经理说,嵌入式冰箱对安装要求高,尺寸稍有不当,要么装不进去,要么无法正常工作,且牵涉橱柜制作方等,更容易扯皮。“一些消费者对扫地机等新型家电的安装还比较陌生,也容易‘踩坑’。”安徽某家电销售经理介绍。



家电安装服务 “糊涂账”成因何在?

记者了解到,目前,市面上提供的家电安装服务主要有三种方式。一名京东家电家居事业部的产品经理介绍:“要么是销售商负责安装,比如京东对某些签订了协议的家电厂商可以做到‘送装一体’;要么家电企业自己在接到订单后负责安装;或是交由第三方安装。”

然而,无论是上述哪种方式,对并不精通家电知识的消费者来说,安装服务提供者无疑是更拥有信息优势的一方。加之名目繁多的收费项目、含糊不清的配件费用,让本该公平透明的服务成了一笔“糊涂账”。

售后师傅同样有苦难言。有着15年家电行业从业经验的杨彦朋给记者举了个例子,当一名师傅安装完成,收取150元人工费、配件10元时,有的消费者会感叹人工费太高。但有时候师傅换用一个零组件,收取更高额的配件费时,消费者却会觉得很值得。“实际上,消费者有时并不太了解售后服务中的技术价值。”赵捷表示。

导致家电安装服务不尽如人意的一大原因是一些家电企业对售后问题的不重视。苏宁易购吉林地区管理中心公共事务部总监王晓超说:“虽然目前市面上规模较大的家电品牌都有着较为完善的售后服务体系,但并不代表所有品牌对此都有保障。”

家电售后服务的人工成本越来越高,但实际上安装结算的费用却增长滞后。“部分企业外包安装费的结算标准至今还保持在2008年的水平。”赵捷也证明了这一点。

业内人士认为,安装费用问题的成因来自多方面。中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江说,家电安装客单小、服务商流动性强、监管难度大、消费者投诉困难多等原因都影响着问题的解决,“本质上看还是行业还不够规范、诚信”。

多管齐下 补足家电售后服务短板

早在2006年,由国家发展改革委制定的《家用电器维修服务明码标价规定》就已实施,其中明确要求家电维修服务的一项服务可分解为多个项目和标准的,应当明确标示每一个项目和标准,禁止混合标价或捆绑搭售。2023年,北京市发布《北京市家用电器维修服务明码标价规定》。

针对这一问题,各地各部门也在持续行动。上海从8月起,集中力量进行家电维修市场专项整治;中消协发布家电以旧换新消费提示,提醒消费者选择正规渠道购买家电,售后才能得以保障……

在陈音江看来,解决问题的关键,还是在于家电企业要打破重销售、轻售后的发展思路,重视自身的品牌建设。无论是谁来提供安装服务、如何收取安装费用,都需要家电企业将售后服务和销售本身当作同等重要的事情来看待,确保为消费者提供优质的服务。此外,数字化手段的应用也可以大大降低信息差,通过在线支付、验收、评价,消费者可更直观地了解服务全过程。

多名受访人士表示,家电服务行业的良性发展离不开一个更好的标准体系。中国家用电器服务维修协会从2002年开始一共牵头起草了4个国家标准、24个行业标准。但就整个家电维修行业来说,这个标准体系还不够完善,更需要与时俱进。

针对具体的收费标准,任超建议,未来可进一步探索明确安装费这类附加收费的认定标准,根据不同地区、不同行业、细分领域的情况,授权地方、行业协会或消费者保护组织来确定执行规范,引导市场良性竞争。

消费者也应增强自我保护意识,如遇到权益受损,及时与经营者协商解决,也可向消费者协会或有关部门投诉。对此,中国政法大学经济法研究所所长、教授张钦昱说,关键还是要保留好商家的承诺、购货发票、安装清单和支付记录等证据。

来源:新华网