



空调修了10多次还没修好

高温天,空调投诉大增一倍多

消费者怎么维权?听听消保委人士、律师给您支招

受本月持续高温天气影响,因空调安装维修产生的纠纷日益增多。记者从宁波市12345热线了解到,截至昨日,本月全市受理的有关空调的投诉已经达到了近200起,上个月仅为80起左右。投诉的热点主要集中在空调质量以及维修方面。

网上找的维修商竟是冒牌货

江先生家住海曙区,买的是二手房,当时房间里配备有一台“中国松下”品牌的空调,使用有些年头了。

本月初,他家的空调出现了不能制冷的情况。7月21日,他通过58同城网,找到了一个维修空调师傅。师傅上门检查之后告诉他,外机压缩机坏了,没办法维修,需要更换新的外机压缩机。经过协商,江先生支付了2200元。但用了没几

天,老毛病又来了。他再次拨打维修师傅的电话,却被告知,他们根本不是维修空调的,说江先生打错了。

这下江先生懵了。他上网搜索到,该品牌空调的厂家为珠海中松投资管理有限公司,在浙江设有办事处,地址在慈溪市掌起镇。于是他拨打了该办事处的电话,对方表示,可以安排人员过来进行检测维修,如果是机器问题可以免费维修,如果是安装

问题,需要重新有偿安装。“如果早点找对人,也不至于被骗了2000多元。”江先生懊恼地说。

提醒:空调维修小心遇到“李鬼” 市消保委工作人员表示,七八月份是空调维修投诉高发期,通过信箱小广告、网络搜索起镇。于是他拨打了该办事处的电话,对方表示,可以安排人员过来进行检测维修,如果是机器问题可以免费维修,如果是安装

索、电话查询由于存在竞价排名,导致一些“山寨维修”公司的词条会排在正规企业之前,消费者一不小心就容易落入“李鬼”们的圈套。

由于这些“公司”多是未经工商注册登记或无真实地址的“黑公司”,所以处理难度很大。对此,市消保委提醒:选择家电维修需谨慎,最好是根据厂家提供的电话,寻找正规家电维修企业。

空调安装

要收取100元高空作业费

近日,陈先生在宁波国美电器天一广场旗舰店购买了两台格力空调。安装工人上门后,将原先旧的空调拆掉后,装上了新的空调,要求每台收取100元的高空作业费。

陈先生表示很不理解:“高空作业费应该是空调厂家支付的啊,怎么叫消费者来买单呢。”他拒绝支付这笔钱。

后来经过协商,他们表示高空作业费就不收了,但原先旧的空调需要收取每台80元的拆装费,这个陈先生表示理解:“毕竟别人新装空调可能不会涉及拆卸。”于是他付了160元。

业内人士:购买前要事先问清楚 昨日记者咨询几家品牌空调厂家,发现大部分品牌的空调安装、维修都要收高空作业费。大部分空调厂商都根据楼层高度来确定收费标准,起收楼层的差异

也较大,有的厂商从4楼开始收费,也有厂商表示5楼及以上才会收费。此外,有个别品牌表示不收高空作业费。

某品牌空调售后部经理潘先生表示,现在的楼越盖越高,高层空调的安装难度越来越大,每到空调销售旺季,安装工的需求量激增,但由于薪水低且危险性高,应聘者并不多。为了吸引安装工,就产生了高空作业费,由消费者买单。潘先生说,实际上安装公司会为每名工人购买保险,所以高空作业费是给安装师傅的“辛苦钱”。

业内人士表示,这类收费没有相关国家标准,消费者在购买前,最好事先要问清楚。若是因购买时商家告知有误而产生纠纷,消费者可以向市场监管部门投诉,维护自身合法权益。
记者 朱锦华

修了10多次还是没修好

去年7月,吕先生花2400元购买了一台1.5P的奥克斯空调,装在奉化的店里。“买来后这空调就没有正常过,该冷的时候不冷,该热的时候不热,总之小毛病不断。”前天,吕先生在接受记者电话采访时抱怨说。从买来到现在,维修人员差不多上门了10多次,但现在还没有修好。

板,但是没好几天就不能制冷了。“我当时也没在意,心想小毛病嘛,他们应该能解决的。”可这小毛病却一直延续下去,就没有断过。“期间更换了一些小零件,一会漏水,一会说是氟利昂没有了,总之该修的全部修过了。”吕先生说,上个礼拜,空调老毛病又犯了,这次维修人员给出的说法是电压不稳,他们又重新接了线路。

律师:维修公司没有尽到义务 浙江鑫目律师事务所律师孔律师表示,涉诉空调多次维修针对的都是不制冷问题,如果维修人员没有真正查明原因,只是频繁更换配件,却没有真正排除故障,那么可以认定维修公司并没有尽到维修义务。

“空调是季节性产品,消费者购买和使用的目的很明确,如果维修企

业反复维修却不能解决问题,导致合同目的不能实现,违反《合同法》的相关规定,消费者可以向市场监管部门进行举报投诉,维护其合法权益。”孔律师建议说,按照家电维修行业标准规定,每次维修更换配件,维修人员都应当在维修保养手册上予以记载,这对于满足消费者知情权来说是非常有必要的。

第一次是更换了主



浙里的苏宁更精彩!



苏宁易购
suning.com

苏宁入浙16周年

7.28-7.30 收官之战

暨万人空巷抢彩电



官方微博 | 官方微信 | 手机APP | 会员服务