

几十元的零件却收几百元

家电上门安装维修，频频加钱套路多

“购买时没有说要收取这个金属软管的费用，安装时却要另收费100元。”最近，乐乐（化名）买了某知名品牌的燃气灶，却在安装时被加了钱。

生活中，乐乐遇到的这种情况屡见不鲜，本已花大价钱买了家电，却在安装时被收取其他费用，还有人家电器出了小故障，维修时却遭遇“天价”……“吸血”的家电安装维修收费乱象，何解？

家电安装频频被“加钱”

消费者乐乐是在线上某电器品牌官方旗舰店下的单。她告诉记者，买燃气灶和抽油烟机，总共花了4900元左右，当时销售页面上并没有提到安装时要额外收取配件费用。

这也让乐乐很是疑惑，“如果是安装必备，为何不直接绑定销售，或者跟消费者讲清楚需收取这个费用？”

在乐乐看来，预约安装的时候就应该告知有这个收费项目，让她选择是否在这里购买。“但即使在沟通安装时间的时候，对方都未提及可能会有配件费用。”这也让她觉得非常不合理。

日常生活中，家电安装“隐性收费”情况并不罕见。此前，中

消协发布2022年全国消协组织受理投诉情况分析时曾提到，有商家承诺免费上门安装，但安装人员上门后又以欺骗手段推销各种昂贵的辅助材料或收取此前未明示的费用。

中消协还列举了一个例子：去年6月，消费者李先生反映，在北京市海淀区某商场购买了一台液晶电视，安装人员上门后，称电视机要挂到墙上，必须购买其带来的原厂可伸缩电视支架，价值950元。但安装后，李先生发现支架并非原厂，且该型号商品在电商平台的价格为228元。

“李先生询问后，对方表示，提供的电视支架为品牌特供定制，钢架结构比网上售卖同型号商品厚实、粗几倍，不用用他们的支架，将影响电视机的售后。”

几十元的零件被收几百元费用

不仅是家电安装时暗藏猫腻，家电维修亦是乱收费“重灾区”，被消协部门屡屡关注。

记者采访的另一位消费者皓皓（化名），最近就在洗衣机维修时遇到了“奇葩”事件。

据皓皓讲述，当时感觉家里洗衣机出现了问题，就在网上搜

索了西门子洗衣机维修。师傅上门后，告诉她门边上的一个插件烧坏了，更换后向她索要了30元的上门费、580元的材料费以及150元的人工费。

但皓皓发现，洗衣机维修后还存在问题，就又打了同一个电话报修。“当时确认过不需要支付其他额外费用，但师傅不仅拖4天才上门，还问我索要上门费。我拒绝后，对方说‘那我要走，我不维修的’，随即摔门而去。”

气愤的皓皓又在网上搜索了“西门子投诉电话”，但西门子客服的一番话让她瞬间感觉自己被骗了。“西门子客服告诉我，洗衣机根本没坏，只是操作问题，我被第三方骗了760元。”

不仅是皓皓，有消费者在网上分享，家里冰箱坏了以后找人上门维修，修完以后发现，西门子冰箱里被更换了一个非原厂的海尔风机，该零配件网上售价最多100元，但实际收费710元。

消费者屡屡被骗，也让家电维修收费问题成为维权投诉热点。

据媒体报道，2022年1月1日—7月20日，江苏省关于家电维修相关的敏感舆情3.5万余条。江苏省消保委监督部相关负责人提到，“首先是乱收费的问题，收费被指漫天要价，实际的

收费可能高于市场价，收费不合理，大病小修、定价虚高和售后保障不到位的问题。冒牌的维修网站或者是维修的一些网点去吸引客户，但是维修的质量却不能得到很好的保证。”

家电维修维修如何避坑

本来找人上门安装维修，结果消费者徒生一肚子气。家电维修收费混乱问题，该如何解决？

在中国人民大学法学院教授刘俊海看来，“难就难在家电安装维修不是政府定价，因为电器种类不一样，维修价格也没法确定。”

“所以，一方面希望有关部门能发布一些关于收费的指导意见，另一方面也希望家电协会出台自律规则，家电企业能明确公布自己商品、服务的免费和收费区间，这样可以方便消费者购买之初就能选择售后较好的产品。”刘俊海说，消费者也需擦亮眼睛，在购买和维修的时候问清楚各项费用。

皓皓向记者提到，当时该第三方维修公司在搜索软件上投放了广告，只要把“西门子维修”作为搜索词，就会搜到这个公司电话，自己也因此上了当。

对此，刘俊海认为，如果第三方维修公司冒充官方维修，或涉及侵犯消费者的知情权、选择权和公平交易权等。

现在很多商品、服务都是线上下单，刘俊海也表示，“平台要为消费者站好岗、放好哨，如针对非直营、非授权维修商，可显著标明或删除。”

对于电器安装时零件另收费一事，乐乐透露，后续自己在电商平台进行了投诉，“平台给了补贴，并且在口头沟通时表示，会跟商家优化下商品表述。”

但皓皓就没有那么幸运。“现在维修人员不接我电话，也不退钱，因为与维修人员没有微信聊天记录，微信举报收款也没用。”

记者注意到，针对家电维修乱象，多地消协部门已在行动，如，湖北省消费者委员会等近日联合公布2023年度180家全省家电维修售后服务放心网点名单；江苏省消费者权益保护委员会去年曾宣布推出“家电维修少烦恼”家电维修售后保障计划。

“消费者也要提升自我保护能力，在进行家电维修时，不要轻信网上的联系方式，要看清是否为官方维修商。必要时，可以去家电官网寻找维修电话。”刘俊海提醒。

据中国新闻网

中小学校园周边文具店内——

网红玩具“炸包”和“臭包”暗藏危险

在许多中小学校园周边，文具店是学生们经常光顾的乐园，不少价格低廉、新奇古怪的玩具层出不穷。然而，新奇有趣的玩法背后，却隐藏着巨大的危险。这些带有潜在危险的“炸包”和“臭包”就这样流向校园周边，成为儿童手里的玩具。

“炸包”在校园周边热销

在安徽省太和县一所小学对面的文具店，记者发现了这样一种玩具，一张纸板上写着“炸包”，上面粘着印有各种卡通图案的小塑料包。

据文具店经营者介绍，“炸包”捏过之后里边会膨胀，胀到一定程度，就会炸。

具体“炸包”鼓多长时间？文具店经营者也说不太清楚，可能等一会儿炸，也可能还得等一会儿。

记者现场捏过“炸包”后，等了五六分钟，都没有炸。记者学着老板又踩了几脚，“炸包”发出刺耳的声音。

老板告诉记者，这样的玩具一元四个，附近的小学生经常过来购买，三岁以上小孩都可以玩。

同样是这所小学对面，另一家文具店也有“炸包”售卖，而且还有一种带有特殊味道的“炸包”，名叫“臭屁包”。同样没有具体的厂名厂址、成分说明等关键信息。

文具店老板表示，来购买“炸包”的多是七八岁、十来岁的孩子，还强调两三岁都能玩。



学校门口售卖的“炸包”

车间生产使用原料

记者走访了全国多地，发现不少小学校园周边的文具店都在销售这样的“炸包”和“臭包”。

文具店经营者说，来买“炸包”的都是些很小的孩子，父母给他一元、两元来买这些东西。来买的多得很，孩子们都是四五盒、十来盒地拿。

记者只是不小心捏了一下，“臭包”随即膨胀了起来。记者下意识地将手扔到门口，刚一落地“炸包”就爆炸了。

一股臭味随之袭来，老板立马戴上了口罩。

记者也泛起一阵恶心，询问文具店经营者这臭味是什么气味。

文具店经营者表示并不知情，包装上也没有标注成分。

“炸包”和“臭包”这样的“三无”玩具不仅在校园周边热销，一些网络购物平台销量也十分惊人。

“三无”玩具带来危险

这样的“三无”玩具会对儿童带来怎样的危险呢？

简单试验一下。记者拿出3款不同的“炸包”，使劲按压了一下。3分钟后，其中两款先后爆炸，液体飞溅，令人猝不及防，而另一款始终未炸。“炸包”爆炸时，能把塑料碗炸飞。

记者剪开一个“炸包”，里面是一些白色粉末，还有一个小塑料袋装着透明液体。

这些来路不明的危险“炸包”，是如何生产出来的，里面的白色粉末和液体是什么物质呢？

几经周折，记者在浙江省东阳市找到了一家生产“炸包”的玩具公司。

在车间里几十名工人正在忙碌着，生产的正是“炸包”。工人告诉记者他们一天能生产一

百万个。

记者在玩具公司看到，这里包装好的成品“炸包”没有标注厂名厂址、成分说明等任何信息。

车间里堆放着几十袋用来生产“炸包”的原料，上面写着一水柠檬酸。记者看到，工人将一水柠檬酸与水混合搅拌，通过机器加工成一个一个小包，正是“炸包”里所装的透明液体。车间门口堆放着一些白色袋子，上面写着碳酸氢钠（小苏打）。

加工好的液体小包和小苏打被打进生产线，自动装入印有卡通图案的包装内封装，“炸包”就算制作完成。

一水柠檬酸属于酸性物质，小苏打属于碱性物质，原来“炸包”之所以发生爆炸，是因为里面的这两种物质发生化学反应而产生的。

玩具竟含剧毒化学品

根据我国玩具安全强制性标准要求，儿童玩具产品在正常使用及经滥用试验后所暴露的化学物质，不应给人体的健康带来负面影响。玩具，特别是化学游戏玩具，不得含有混合时因化学反应或加热而引起爆炸的物质。

然而，“炸包”玩具正是两种物质混合时发生化学反应而引起爆炸。而里面的各种化学物质一旦误食，后果可想而知。

不仅生产“炸包”，这家玩具公司同样生产“臭包”。

工人告诉记者，“臭包”其实是在“炸包”分装前喷上一些液体，至于喷多少全凭工人手感。

现场堆放着两个印着英文名称的编织袋。记者查询得知，上面印的是硫化钠的英文名称。

工人所说的臭水正是硫化钠水溶液，属碱性，具有一定的腐蚀性，触及皮肤和毛发时会造成灼伤。一名操作工就表示经常被灼伤。

原来，含有硫化钠的“臭包”，被捏破后里面的几种物质发生连锁化学反应产生硫化氢气体，“臭包”的臭味正是来源于此。

硫化氢有剧毒，少量吸入高浓度硫化氢可于短时间内致命。低浓度的硫化氢对人的眼、呼吸系统及中枢神经都有影响。

这些带有潜在危险的“炸包”和“臭包”，就这样流向校园周边，成为儿童手里的玩具，正在危害孩子们的健康。希望有关部门快来管一管。 据央视