

消费与安全

主题专刊

上海市工商行政管理局 上海市消费者权益保护委员会 新民晚报社 联合主办

“李鬼”公司冒牌害人
消保委帮您找“正牌”

开设服务平台为消费者排忧解难

◆ 肖宝

在当下,不少媒体经常披露消费者上当受骗的经历,一些消费者在需要家电维修、需要搬家服务时,常常遭遇“李鬼”劫道。明明找的是正牌公司,不料在网上查,或者通过电话查号寻找,找来的却是“冒野人头”的,既修不好家电,又收费畸高,甚至在搬家中,还会被类似“黑社会”的敲诈勒索,消费者权益受到严重侵害。为此,上海市消保委为了以正视听,给消费者一个安全、准确的服务信息,在自己的门户网站(www.315.sh.cn)上推出了“消保委帮您找”平台。

修不好机器收费高

近年来,不少消费者都遭遇了“李鬼”公司的侵害。

由于家中热水器出现故障,李女士通过电话查号找到了号称是该品牌热水器的特约维修中心。联系对方上门维修后,对方称电压器坏了,李女士于是支付了500元修理费,维修后的第二天故障依旧,再次与对方联系,对方推托不予理睬。

陆女士因为家中的惠而浦洗衣机发生故障,通过网络找到了一家“惠而浦特约维修站”修理。修理工上门检查后称需更换“变速器”,共收取零件费和修理费705元,并拿走了“故障”零件。不料修后故障依旧,再与对方联系,对方不予理睬。后来找到惠而浦售后服务网点咨询得知,这个所谓的“惠而浦特约维修站”是“李鬼”,并且惠而浦洗衣机中并无“变速器”这一零件。

刘小姐家的空调不制冷,通过在自家信箱里收到的一张家电维修服务广告单找到一家专业维修公司,广告单上宣传称因公司成立10周年而免收“上门费”,然而,实际上上门后却收取了刘小姐100元的上门费。且当刘小姐询问公司经营地址时,要么被拒绝告知,要么含糊其辞,坚决不肯说出地址。

傍上“正牌”忽悠消费者

那么“李鬼”公司究竟怎么来的?上海市消保委经调查处理分析发现,无论假冒者的手法如何,但万变不离其宗,都是通过以正牌企业为幌子,忽悠消费者,以达到自己谋取暴利的目的。因此,虽然手法不同却拥有几点共同特征。

【伎俩之一】那些“李鬼”公司大都通过互联网,在搜索引擎平台上,以金钱开道,将他们的冒牌网页排在前列,使得消费者通过网络寻找服务时,马上就上当。

【比如】由于家里的洗衣机脱水不畅,韩小姐通过网络检索到了一家名为“xx洗衣机特约维修中心”的维修点。该中心几天后派人上门维修,当时家中只有老人。该修理工在没有说明洗衣机存在故障的情况下,擅自更换了排水泵,并向老人索要380元的维修费。当老人要求其留下所换配件并且开具维修单和发票时,维修人员置若罔闻,径自将配件带走。当晚,韩小姐启动洗衣机,却发现原故障并没有解决,脱水后桶内依旧存水。为此,她立刻致电与维修中心交涉,对方并没有给予直接的回复,只是强调其是专业维修点,绝对没有问题。

【伎俩之二】那些“李鬼”公司还通过电话查号发布虚假信息。由于电话查号台收取所谓的“优先报号费”,因此,谁给钱多,就让谁排前面。于是,那些“李鬼”公司便钻了空子,使得一些拨打电话查号台的消费者纷纷中招。

【比如】消费者俞先生反映,他根据某电话查号系统提供的“海尔特约维修部”电话,找到维修人员,结果后者三次上门更换冰箱风扇都没修好。俞先生起了疑心,查证之后发现对方原来是“李鬼”。



买了正牌家电,要提防“李鬼”维修公司



找搬家公司可上“消保委帮您找”服务平台



“安全消费可持续,维权服务零距离”消费维权进社区活动现场

【伎俩之三】那些“李鬼”公司采取“移花接木”之术,通过对一些正牌企业因为搬迁等原因更换了维修电话的,将那些原正牌维修电话拿来继续用,给消费者以假象。由于知名品牌的市场占有率高,其相应的维修服务也多,所以消费者往往会在需要售后服务找这些正牌公司时,被“李鬼”劫持了。这样一来,不仅消费者受害了,那些正牌公司的声誉也受影响。

【比如】张先生家的电视机已经用了7年了。最近在使用中,他发现电视图像老是不太稳定,直到几天前电视机彻底罢工,再也无法开机了。虽然时隔7年,但张先生却将电视售后服务卡保存得很好。在售后服务卡上面,列明了一大串特约维修部的电话。张先生马上向一个离家最近的维修部打去了报修电话。不久电话就通了,对方熟练地报上了“某某品牌维修部”,并向他详细询问了电视机的故障情况。大

约5分钟后,对方告诉他,可能是显像管坏了,修的话大约需要1000元左右。虽然价格偏贵,但张先生还是很相信维修部,毕竟他们是厂家的特约维修。第二天,维修工人就拿着零件上门了。一番修理后,电视机又恢复了工作。张先生也很爽气地付了款。两天后,张先生一名懂得维修电器的朋友上门来看他,正好说起了这件事。张先生的朋友很奇怪,就算显像管坏了,市场价最多就几百元,不可能要1000元啊。张先生这才意识到自己挨宰了。

【伎俩之四】那些“李鬼”公司通过社区信箱小广告低价吸引,高价收费。一些消费者有时图方便,按照自己信箱里的小广告上所列的联系方式找维修、搬家等服务,而且,如果消费者打电话预约服务时,对方都会很爽气地报出低于市场价很多的服务价格。其实,这就是“钓饵”,因为当消费者被低价吸引后,

这些假冒公司的工作人员往往会在服务后,报出一个很高的价格。如果消费者表示异议,他们便会利用强行耍赖甚至暴力威胁,直至达到目的。

【比如】刚装修完新房的田先生在自家的信箱内收到了一份“公兴搬家运输公司优惠券”,“我公司有丰富的搬家工人,对所有高档家具、空调、钢琴等都有专业人员拆装及搬运,先搬家后付款,代办长途运输。本公司力量雄厚,在上海已有多年历史……”,并印有公兴搬运服务公司的专用章。平日早听说过公兴搬家的服务不错,田先生立即拨通优惠券上的热线电话,向该公司预订了搬家服务。可能是有优惠券的原因,对方业务调度员的报价特别便宜,只有88元,田先生对此非常满意。一个星期后,搬家公司按时来到他家,田先生就发现有点不太对头,车子是普通的货车,并不是搬家专用的车,而且搬家人员的衣服也不是统一的,有的穿背心,甚至还有赤膊的。别说,就这些人搬家速度还挺快,仅仅2个小时就搬好家了。正当田先生拿出100元钱准备结账时,对方突然改变了态度,跟他说要收取1188元,并摆出一副如果不付钱就赖着不走的架势。为了家人的安全,田先生只得付清了全款。经了解,这张优惠券其实是一家无证无照的骗子公司印刷的。而这家“实力雄厚”的公司其实只有几个人,优惠券上所说的“经验丰富”的搬家工人,则仅仅是几个外来务工人员,根本没有受过有关搬家的培训。他们往往以优惠券以及极低的报价吸引客户,搬家后再强行向消费者索取高额费用。

建服务平台专打“李鬼”

上海市消保委为了方便消费者选择,2009年底在门户网站(www.315.sh.cn)推出了“消保委帮您找——家电维修”、“消保委帮您找——搬家”两个服务平台,将35家本市的品牌家电维修公司和22家品牌搬家公司提供的信息无偿在网上予以公布,并且及时更新,受到了消费者的欢迎。通过“消保委帮您找”平台,可以找到正牌的服务,消费安全便有了保障。同时,“消保委帮您找”也得到了正牌公司的欢迎。原来,“李鬼”公司不仅抢占了不少业务,而且还使消费者投诉的矛头直指正牌公司,替这些“李鬼”公司背了黑锅。

家庭装饰和家具服务领域消费者知情权缺失的问题也比较严重,比如在家家庭装修行业中,同样面积的家庭装饰工程可能价格差异很大,而其中的奥秘只有企业才心知肚明,消费者并不了解。而一些不良企业往往会利用这一点,先用低价诱骗消费者上钩,再用“开口合同”增加费用、用劣质材料冒充合格材料、用马路游击队粗制滥造等手段赚黑心钱。而当消费者投诉后,这些企业有的溜之大吉,有的用“合同中没有约定”等借口百般抵赖,甚至有的会恶人先告状,起诉消费者违约,理由是消费者没有按期付款。消费者遇到这些不良企业后,就如同掉进了“陷阱”,烦恼不堪。同样,在家具行业中也存在诸多不规范问题,一些看上去差不多的家具产品,原材料和做工往往差异很大,贴皮贴纸冒充实木,以及低档实木冒充名贵木材等问题很多,消费者的知情权很难保证。

为此,在2011年“3·15”前夕,市消保委又推出“消保委帮您找——家装服务”和“消保委帮您找——家具服务”两个平台,有8家家装饰企业和10家家家具企业参加,把相关的消费知识和一些规范的做法提供给消费者,让消费者在选购时可以有比较,作出正确的选择,以避免各类虚假的消费陷阱。