

962555

消费急难愁 新民帮依忙

明日“3·15消费维权直播”率先登场



去年受理消费者投诉122.41万件

本报讯（记者 金旻旻）昨天，上海市市场监管局公布2023年本市市场监管领域公众投诉五大趋势特征和十大热点品类。去年，本市共受理消费者投诉122.41万件，解答各类咨询217.21万件。

公众投诉五大趋势特征为：
■ 诉求增幅呈现“回落化”。全年系统受理投诉量122.41万件，同比增幅15.48%，较2022年投诉增幅（55.08%）明显回落。
■ 诉求业态聚焦“线上

化”。2023年线上消费投诉占投诉总量85%。

■ 诉求内容反映“品质化”。涉及经营者销售服务和售后服务占比近五成。

■ 诉求客体趋向“智能化”。2023年涉及各类智能化消费品（如智能家电、智能穿戴等商品）诉求7412件，较2022年（5093件）有所增多。

■ 诉求治理形成“多元化”。截至2023年底全市累计发展在线纠纷解决（ODR）企业1017户，全年通过ODR机制引

导消费者与企业先行和解纠纷37.44万件；累计成立消费纠纷人民调解工作室351个，全年分流处理消费投诉10.7万件，挽回经济损失约4800万元。

公众投诉十大热点品类为：
 服装鞋帽（18.05万件），食品（16.53万件），家居用品（9.66万件），通信产品（6.95万件），化妆品（6.05万件），计算机产品（4.91万件），家用电器（3.73万件），交通工具（2.86万件），儿童用品（2.54万件），卫生用品（1.99万件）。

■ 诉求业态聚焦“线上

本报记者 房浩

热线预告

3月14日
“市场监管局长接热线”时间表

- 9:30—10:30 市市场监管局二级巡视员 陶爱莲
- 10:30—11:30 徐汇区市场监管局副局长 丁磊
- 13:30—14:30 普陀区市场监管局副局长 陈靓
- 14:30—15:30 嘉定区市场监管局副局长 陈登宇

热线平台

- 市民服务热线:12345
- 今日头条号:新民帮依忙
- 新民晚报新闻热线:962555
- 微信公众平台:新民帮依忙
- 新民App:“帮依忙”频道



网上店铺报价“野豁豁” 空调“加氟”花费千余元

3·15前夕，市民焦先生向“新民帮依忙”反映，自己在电商平台遭遇“野豁豁”的“快修店”，“空调不制热，加点氟利昂药水竟然花去1300元，快赶上买一台新机器了”。记者暗访后发现，在空调维修常规操作中，仅加氟利昂液体这一项就十分混乱，在此提醒消费者务必擦亮眼睛注意甄别。

空调加液贵得离谱

焦先生家住浦东新区康佳路，卧室里一台挂壁式空调已使用多年。3月3日，他发现空调制热不佳，便在电商平台App上搜索比较后，点击进入一家名为“上海闪电快修”的店铺，预约上门维修事宜。

3月5日晚上，两名维修人员上门。“他们检查空调后说要加氟利昂液体，一个压力80元，需要加15个压力。”焦先生说，当时他对加氟利昂的行情一无所知，所以没有提出疑问。“他们拿出一个仪器，表上的数字一开始是0，后来一会儿是6或7，一会儿是16或17，差不多在这区间里波动，波动是连续的，十分快速。最后我也不知道他加了多少压力。”焦先生回忆道。

最终，这次维修总共花了1300元，包括加氟利昂费用1200元和高空作业费100元。

店铺操作猫腻连连

事后，焦先生越想越不对劲，觉得店家操作很不规范，猫腻连连。

首先，这家店故意“隐匿”服务项目，没有明码报价。付费时，焦先生曾向维修人员提出通过平台支付费用。“最初我买过一张30元的券，券上有提示：为了保障您的权益，建议使用平台线上支付系



▲ 30元“上门挂机空调不制热不制暖维修”券，只是一张上门券，并不包含维修费用



统。”但他翻遍店铺网页，都没有找到有关加液的收费项目，便问店铺客服能否在平台上支付。“他们居然对我说，如果你坚持要在平台上支付，就要买40张30元券。”交涉时，焦先生才注意到，他购买的30元“上门挂机空调不制热不制暖维修”券只是一张上门券，并不包含维修费用。“店铺用低价券吸引用户，最后的开价却是维修人员嘴上说了算。”

其次，当焦先生拿出手机准备付款，向维修人员索要公司收款码时，对方竟称“没有”，也不给焦先



▲ 记者联系了店铺客服，对方称空调“加氟”50元一个压力

▲ 焦先生付了1300元，而常规价格在200元—300元

生收费凭证。“直到我联系线上客服，客服才说可以开发票。”

最后，价格不合理。事后，焦先生多方了解到，常规的空调加液费用在200元至300元之间。

网上店铺报价混乱

焦先生向这家店铺投诉，但没有得到任何回应。之后，他向平台提出诉求，在工作人员介入下，对方提出的解决方案是：退费300元，同时平台补偿50元。对此，焦先生难以接受。后来，对方同意退500元，同时平台补偿150元，且称

“已是上限”。焦先生依然无法接受。焦先生认为，自己要求的是“正常报价”“合理收费”。“像这样的维修服务，正常报价是不是应该在200元至300元之间？我希望能得到一个明确的收费明细。”

记者调查发现，空调加氟利昂液体，虽是空调维修中的常规项目，但网上店铺的报价确实比较混乱。

记者登录电商平台App，找到了这家“上海闪电快修”店铺。当询问加液价格时，线上客服没有直接回复，只是称“具体加氟费用和上门时间，维修人员会跟您电话联系后沟通确定”。在记者追问下，客服回答：挂机加氟是50元一个压力。很快，两名维修人员接连回电。第一个人称，加氟是80元一个压力，满压是加到5个压力，上门费30元和高空作业费150元另算，总价基本在500多元；第二个人说50元一个压力，一般情况加3—5个压力，不收上门费，高空作业“安全的话不收，危险的话收100多元”，总价在200元至300元。

记者在这家店铺看到，其线上挂出94个项目的团购券，其中“加氟”项目有6个，均为27元（9折价）。点进去，其实都是上门券。也就是说，加氟没有统一报价。这里就埋设了一个收费陷阱：具体会收多少，全由现场维修人员给出。

记者还浏览了多家类似店铺，都无明码标价。

店铺退款平台补偿

统一报价很难吗？收费多少才是合理？记者了解到，正规渠道的“加

氟”完全不是那样。

记者致电格力空调官方热线，工作人员回复：1.5匹挂机空调加液氟利昂，一般是“普加”100元；有漏点的话，先排查漏点再加液，费用是240元。这是官方报价，上海参照这一报价。加氟情况并不复杂，报价清晰。

上海家电维修服务热线962512表示，空调加液价格在200元至300元之间比较合理。“一般还会再加上上门费（10公里之内30元），不收高空作业费。”

上海家用电器行业协会一名工作人员称，空调加液的定价是厂家自行定价，据她所知，“苏宁80元就能加，其他单位100元、200元都有”。

上海交电商业行业协会答复称，挂壁空调加液价格在二三百元属合理。工作人员建议市民，维修空调应找正规商家、品牌店铺。

记者注意到，上述加液价格都是按“台”收费，没有“加一个压力多少钱”之说。可见，焦先生所遇商家报出的价格实在贵得离谱。对此，电商平台工作人员回应，因焦先生的交易是避开平台、线下进行的，平台约束力有限，但他们也在积极督促、组织协商中。截至发稿时，焦先生最新反馈：店铺同意退还600元，平台补偿150元。

对此，焦先生希望，平台应加强对入驻店铺的监管，商品服务必须明码标价，严格杜绝绕开平台收费、损害消费者利益的行为。

本报记者 陈浩

