

空调移机移出故障,才知网上搜来“李鬼”

“400”电话并非都是正规军,消费者选择售后服务要提高警惕

近日,济南市民宋先生向齐鲁晚报·齐鲁壹点反映,此前他拨打400××××383进行科龙空调移机,对方自称全国科龙售后服务中心,但移机收费后未给相关发票,一个月后空调还出现了故障。经科龙原厂指定师傅检查后,确定为移机时管路安装不良导致漏氟。宋先生希望曝光这个山寨400电话,“防止更多老百姓上当受骗”。



▲空调移机移出故障。▶13日,记者再次用手机百度搜索“科龙售后”发现,“400×××383”电话已被隐藏。



文/片 记者 许昱洲

消费者遭遇：客服自称“科龙售后”上门维修的却是第三方

“6月份的时候家里老人需要将空调移机,因为我当时没在老人身边,就在百度搜索‘科龙售后’,第一个出来的就是400×××383这个号码,打通后我问他是不是科龙售后,对方回答‘是全国科龙售后服务中心’,并说会找师傅联系我。”宋先生告诉记者,后来确实有空调师傅联系他并将空调移机,一共收了270元。但过了一个多月,8月初的时候,空调就漏水不制冷了。

宋先生查了一下空调还在保修期内,就拨打了空调遥控器上的售后电话,“原厂售后问我空调做过什么操作,我就说前一阵刚把空调移机,移机也是找的官方人员,结果官方安排维修师傅上门检查发现,空调不制冷是移机出的问题,他又看了当时的收据,说收据并不是科龙官方售后的。”宋先生告诉记者,“官方售后又帮我查了当时拨打的‘400×××383’和移机师傅电话,这才发现之前打的售后电话和维修师傅都不是官方的。”

当宋先生再给“400×××383”电话反映空调移机有问题时,客服的反馈是师傅当时肯定给干好了,后续他们就不管了。宋先生说,他又找到当时的移机师傅,问他到底是不是官方售后的,师傅不回答,在他一再追问下才说是在群里抢的单。“我把照片和视频发给移机师傅,他才承认是移机的问题。”

“家里老人怕移机师傅过来修再出什么问题,也不想再等了,所以就让官方售后师傅给充了氟,重新接了管道,也没花钱。师傅忙了半天我们于心不忍,给了师傅跑腿费,到现在对方也没收。”宋先生说道。

律师支招：注意甄别网上信息出问题及时保留证据

8月11日,记者拨打了宋先生提供的

“400×××383”售后电话,电话接通后对方自称是空调全国报修中心,当记者询问是什么品牌,对方告诉记者是美的全国报修中心。记者问是否可以修其他品牌,对方表示“可以的”。但当记者进一步询问“美的售后也可以维修其他品牌吗”,对方说“那你找其他电话吧”,随即将电话挂断。记者联系到当时为宋先生移机的空调师傅时,对方表示自己是第三方,并不是官方售后。

值得注意的是,记者用手机搜索“科龙售后”发现,前4条搜索结果左下角均有小字标注“广告”,第5条才是有“官方认证”字样的客服电话。记者用电脑网页搜索“科龙售后”,第1条搜索结果即为官方电话。

随后记者致电科龙官方售后电话,工作人员表示,消费者可以从说明书或者“海信爱家”公众号上找到。

对于宋先生的遭遇,舜翔律师事务所王建华律师表示,消费者遇到类似情况,首先可以与进行空调移机的主体协商解决,协商未果可向市场监管局或12315投诉反映;如果市场监管局和12315也无法处理的话,就只能走诉讼途径了。同时,其提醒消费者提高警惕,注意甄别网上的信息,出现问题之后要及时拍视频、照片、录音等保留证据,再进行维权。

百度提醒：遇到类似情况可申请“百度保障”

8月12日,百度方面联系到消费者宋先生表示,如果宋先生拨打的是带有“百度保障”标识的电话而遭受经济损失,商家不管,可申请百度保障。

记者搜索“百度保障”发现,百度网民权益保障计划是由百度与中调协联合发起,网民登录百度账号点击搜索推广或带有“保”标识的结果,如因假冒官网资质或钓鱼欺诈而蒙受经济损失,网民可向百度申请保障。据悉,宋先生已申请“百度保障”,目前还在审核中。

8月13日,记者再次用手机搜索“科龙售后”发现,第一条便是官方客服,且“400×××383”电话已被隐藏。

近日,壹粉李女士向齐鲁晚报·齐鲁壹点求助。2021年李女士在济南印象城亚力山大会馆办了张健身卡,一直没来得及用,如今再来店里消费时,发现健身房已易主,需花2888元办新卡,才能继续使用老卡的剩余期限。这究竟是怎么回事?

文/片 记者 史安琪 见习记者 冯岩岩

健身房改了名字 健身卡却不能用了

“我在2021年花了4000元,办了张济南印象城亚力山大会馆的健身卡。如今再来健身时,发现健身房换了名字,原本2024年才到期的健身卡也不能用了。”李女士称,该健身卡的期限是2021年10月到2024年10月,2022年11月健身房倒闭过,直到今年4月份才重新开业,改名为时仕健身。“我不想再交钱办新卡,只希望能继续使用我原来的卡。”

8月9日12点30分,记者根据李女士的描述,来到济南印象城原亚力山大会馆健身房。此时健身房是正常营业状态,暑期来上课的小朋友正在家长陪同下,通过门口闸机进入健身馆,器械区有10名左右的消费者正在健身,团课教室则处于无人状态。

李女士疑惑,现在健身馆的场地、设施、接待经理都没有变,只是改了名字,为何她的健身卡不能继续用了?记者了解到,亚力山大会馆健身房属于中健健身集团有限公司。

“我们现在也正积极地解决这类事情,但真的无能为力,因为亚力山大会馆也拖欠着我们这些老员工的工资。”时仕健身工作人员称,现在是一家新的店,所以要想接着用之前的会员卡,除非交2888元办他们的新卡。

此前交500元可转会 现在要交2888元办新卡

“刚开始确实有个免费转会期限,但到了四五月份,原中健健身集团有限公司的会员想转会到我们店得交500块转会费,经常来健身的会员都转了。”时仕健身朱经理解释,因为他们没有老会员的个人资料,无法一一传达,所以只能谁来健身就给谁转。“如今这个活动早已结束,现在只能花2888元办一张新的卡,才能继续用老卡。”

记者了解到,确实不止一人交了500

元转会费成为时仕健身新会员。“当时我不在亚力山大会馆(印象城店),前一家健身房倒闭后,花了500元转会费转到这里继续用。”顾客王先生表示,500元转会费确实花得冤,但老卡还有一年才到期,不用也挺可惜,现在好歹能继续用老卡了。

“这是他们的工作失误,让消费者承担太不合理了。”李女士不解。对此,朱经理表示,500元转会费时效已过,按公司规定目前只能交2888元办新卡。“新卡买一年送一年,总共两年,再把之前中健健身集团有限公司卡里的日期续进来。”朱经理介绍。

对于以上信息,记者从历城区体育事业发展中心得到证实,时仕健身是一家新成立的公司,与中健健身集团有限公司没有关系。

律师：调解不成,可提起诉讼

随后,记者拨打中健健身集团有限公司电话,发现均是空号。原商家联系不上,新商家又不妥协,对于这个结果,李女士表示不能接受,将继续采用其他手段进行维权。

北京市京师(济南)律师事务所的王经纬律师表示,“消费者在健身场所办理健身卡并缴纳会员费,与健身房商家形成的是服务合同关系。”顾客和健身房之间的服务合同法律关系明确,健身房因自身原因不能继续为顾客提供正常健身服务,顾客有权依据《民法典》第五百六十三条主张解除合同,退还会员费,并要求商家承担违约责任。同时王经纬表示,依照合同相对性,只能向原健身房主张,至于新健身房给的相关额度转移至新卡,属于特定优惠政策,并不代表新健身房有义务退还相应的费用。

“李女士可以先行与原健身房进行协商退款。”王经纬称,无果后可以向当地消费者协会、工商管理局等组织机构及行政部门反映,在相关部门主持下协商调解。“调解不成的,还可以依法向人民法院提起诉讼。”

原商家已失联、新商家不妥协,消费者陷入维权困境



大图:9日,健身房正常营业。李女士表示,现在的建设场地和设施与原健身房别无二致。 小图:李女士2021年办的亚力山大会馆健身卡。