

# 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”，随即挂断电话。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房，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，现在健身房的场地、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，亚历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，因为亚历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，所以只能谁来健身房就给谁转。“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。“当时我不在亚历山大会馆（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。

## 健身房改名易主，想健身再交2888元

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。”



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。