



假冒“海都便民”频现 平台如何管

58同城上,有不少商家冒用“海都便民”招牌提供上门维修、保洁服务等,消费者易陷入高价隐性服务费陷阱

实习生 王灵婧 文图
海都记者 梁展豪

“这是真的吗?”近日,福州市民刘先生在智慧海都后台报料称,他收到一张家电维修中心的广告卡片,卡片上标注着“原海都便民”的字样,但地址却在台江区大利嘉城,他感到十分诧异。

记者调查发现,线下和线上都出现了不少冒用“海都便民”招牌提供上门维修、保洁服务的情况。而这些所谓的“专业团队”实则没有任何企业注册信息,都是以个人的形式接单,服务过程中还存在虚构服务标准和谎称家电故障的现象。

对此,“海都到家”968880相关负责人表示,目前海峡都市报旗下的“海都便民”服务已全面升级为“海都到家”,市民在下单家电维修和保养服务时,需注意甄别。

记者暗访 维修卡宣称“原海都便民”,实则指向私人微信

刘先生告诉记者,他前几天发现自家门上贴着一张维修服务广告卡片,宣称提供各类电器的售后保修期外维修服务以及空调的专业检修、保养和清洗服务。卡片上注明了“同达便民家电维修中心(原海都便民)”的字样。

然而,刘先生在扫描卡片上的微信二维码后却发现

现,这个链接导向的是一个名为“冷漠”的私人微信账号,而卡片显示的实体店面地址位于台江区大利嘉城,让刘先生对其服务资质真实性产生了疑虑。

记者看到,刘先生这张卡片上除了写有“原海都便民”字样外,还标注了该维修中心为“国内外大型家电企业授权特约维修单位”与

“福州市消费者协会认定可信单位”。

为了核实情况,记者添加了卡片上的微信账号,并与“冷漠”进行了交谈。在被问及是否属于海峡都市报旗下的便民服务时,对方给予了肯定的回答。

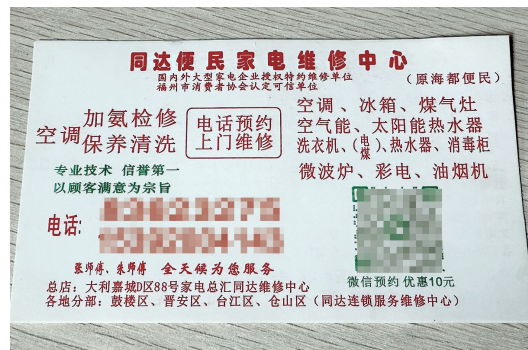
针对空调清洗服务价格,对方给出了报价:“各类空调清洗服务均定价为50

元。”对于办公地址为何在大利嘉城的质疑,对方回应称目前他们的服务网点设在台江区域。

4月1日上午,记者按照广告卡片上的地址,来到大利嘉城内,却未在D区找到该维修中心。该楼栋的保安告诉记者,卡片上的地址并不存在,没有维修家电的。



冒名“海都便民”的清洗工正在清洗空调



刘先生收到的小卡片

58同城现冒名“海都便民”,空调清洗藏猫腻

在调查过程中,记者发现,冒名“海都便民”的现象甚至出现在一些知名的同城生活服务APP上。

在58同城APP上搜索“海都”以及“海都便民”,便会看到有商家直接冠以“福州海都家电维修”的名称,并在服务介绍中突出强调“海都家电”。

为了进一步探究这些“冒名团队”的服务质量,记者在58同城上联系了一家

自称“海都便民”的商家,并下单预约空调清洗服务。随后,记者邀请一位“海都到家”的空调维修师傅一同前往出租屋现场观察。

4月3日中午12点,自称“海都便民”商家的清洗工来到出租屋内。然而,在清洗空调过程中,他在拆卸空调滤网后,立刻表示可能制冷剂不足需要检测,随即使用检测工具得出空调制冷剂只剩三分之

一的结论,并强烈建议加注制冷剂。当记者拒绝这一提议后,该清洗工显得颇为尴尬。

“海都到家”的维修师傅还发现,尽管该清洗工多次表示采用的是更有清洗效果、价格略贵的“蒸汽洗”,但实际上进行的却是最基础、便宜的水洗操作。

在交谈中,记者不断与该清洗工核实是否为“海都便民”的清洗师傅,均得到

肯定的答复。最后,清洗工作完成,记者支付了110元的清洗费。但在索要收据和发票时,该名清洗工给出的“收款收据”却十分“简陋”,没有盖任何单位的印章。对于发票,其也表示“只能以个人的名义开票,没有公司的”。

事后,记者请专业的空调维修师傅检测,明确上述空调为新空调,制冷剂充足。

业内人士 入驻58同城太宽松,导致冒名盛行

记者注意到,在58同城上,这些打着“海都”字样的商家或服务信息下方都存在不少差评,主要问题包括服务不专业、临时提价、未能有效解决问题、服务态度差等,并且,这些商家大多没有通过营业执照的认证,只进行了“个人认证”。其中一家通过“企业认证”的商家,记者查询发现,该企业已于2022年9月6日注销。

针对此类情况,记者也致

电58同城,客服人员表示,可以在信息界面点击举报或通过官网进行“冒用信息填写”登记。客服人员表示,有相关工作人员会进行审核,但无法保证企业信息(不被冒用)。

一位熟悉58同城APP机制的知情人士透露,58同城APP在商家入驻审核环节相对宽松,企业仅需上传营业执照等基础材料即可注册账号,平台不会进行线下实体店面的核查。同时,

个人用户也可以在平台上轻松注册并揽取各类服务订单,无需提交专业资质证明便可发布服务信息。

该人士指出,58同城平台采用年费制度区分不同服务级别,缴费金额越高,商家在平台中的排位越靠前。此外,每当有用户通过平台拨打电话咨询服务时,平台还会向商家收取一笔信息服务费,例如有消费者电话咨询空调清洗服务,商家

就需付给平台30元。这部分由平台收取的费用,实际上大部分会被商家转嫁给消费者承担。

此外,现今许多生活服务平台上流行的“上门免费”广告宣传虽吸引眼球,但事实上,由于平台收取的“信息服务费”无法减免,即便用户最终决定不维修,维修师傅上门后仍会以诸如“高空作业费”、“拆装费”等各种名义向用户收取费用。

市消委会

警惕“李鬼”上门,认准正规渠道

“海都到家”968880负责人介绍,“海都便民”系海峡都市报注册商标准,近几年来,各种维修中心、服务中心假冒“海都便民”的名义,通过发放宣传单或给信箱塞小广告等形式招揽业务,提醒市民注意甄别。

对此,福州市消费者权益保护委员会秘书长吴波表示,宣传小卡片上标称为“福州市消费者协会认定诚信单位”,单位名称就不对。再者,目前市面上不存在福州市消委会有效认定的诚信单位,凡是宣称福州市消委会认定的诚信单位均属于虚假宣传。

吴波还表示,经营者在宣传广告中不标自己的真实名称,违反了《消费者权益保护法》第

二十一条:“经营者应当标明其真实名称和标记。租赁他人柜台或者场地的经营者,应当标明其真实名称和标记。”

其次,经营者利用“海都便民”的字样,容易让消费者混淆,产生信任感。消费者在选择家电维修企业时,应事先查验该家电维修企业是否具有营业执照,是否具备相关资质。海峡都市报主办的原“海都便民”服务现已升级为“海都到家”,可以拨打968880热线预约,也可通过手机“智慧海都”APP,在“海都到家”板块下单,预约各种服务,服务进程被跟踪管控,消费者切勿被“李鬼”蒙蔽,认准号码再下单。

(刘先生报料,奖励线索费100元)