

导读：

◆面对“上门维修”陷阱，不少消费者为了息事宁人，无奈选择付费，特别是一些刚步入社会的大学生、单身女性、独居老人。

◆在“上门维修”纠纷中，消费者维权面临的最大难题在于证明维修公司存在欺诈行为。

◆消费者协会虽然是维护消费者权益的一支重要力量，但面对着数量众多的消费纠纷，往往力不从心，并不能满足每一位消费者的调解请求。

◆应对“套路修”，需要完善市场流通领域监管、建立健全线索发现与移送机制、加强法治教育与宣传引导。

□本报记者 于潇 王极

成本每斤1.2元的胶水几经转手，价格竟飙升至150元每斤；上门维修时坐地起价，一单能“挣”几千甚至上万元。2025年10月，一心想“多搞钱”的维修工薛某和阮某父子因犯敲诈勒索罪，被上海市静安区法院判处刑罰。

记者调查发现，在社交平台上，关于上门维修的陷阱、套路及如何应对，一直是热点话题。不少网友面对维修工的“软硬兼施”，无奈之下会选择付费，特别是一些刚步入社会的大学生、单身女性、独居老人，更容易选择忍气吞声，息事宁人。

日常生活中的小修小补，为何会有如此多的陷阱？谁来为消费者权益“兜底”？

“不付钱我就给你好看，今天别想走出家门”

2022年的一天，家住上海的王大爷发现家中卫生间的淋浴房墙面漏水，于是在网上联系了一家自称用“进口胶水”防水补漏的商户，预约上门维修。

“我们用的都是‘正规胶水’，每斤价格是360元，这次维修大概需要7斤到10斤，费用在2000元到3000元之间。”看过现场后，维修工向王大爷报价。王大爷认为价格还算合理，便同意施工。维修结束后，带队的薛某却在合同总价处写下“1.4万”。“你们这价格明显高于之前的约定！”王大爷说。注意到王大爷言语间的不满，薛某也不装了，一边用力拍打着桌子，一边说“不付钱我就给你好看，今天别想走出家门”“这钱你付也得付，不付也得付”。

面对三个年轻壮汉的堵门威胁，王大爷满是无助。“我一个人在家，身体也不好，家庭住址等信息他们全知道了，万一出点别的事怎么办？”僵持了将近两个小时，王大爷最终还是支付了1万元维修费。但第二天，王大爷就发现墙面漏水的问题根本没有解决。

同一城区的戴女士，也落入了薛某一伙的陷阱。

“当时，他们来看过后说漏水问题不大，不用签合同，简单处理一下也就两三千块钱。”戴女士回忆说。大概处理了一个小时后，维修工说，漏水情况很严重，已经用掉1万元的材料，还得继续添加。戴女士立马叫停。

“停下来也行，得收取1万元的费用。”面对戴女士的拒绝，几人不依不饶，甚至直接赖在门口，“有人给我送吃送喝，我在这里赖一个月，看你给不给钱！”双方争执了8个多小时，最终在公安民警的调解下，戴女士支付了3000元。“平时工作很忙，这事儿过去就过去了，就当破财免灾了。”戴女士说。

不同于息事宁人的戴女士，花了1万元墙面依然漏水的王大爷越想越气。他先是去派出所报案，后又向市场监督管理局投诉，最终还去法院提起了民事诉讼。法院在审理过程中发



图为阮某等三人敲诈勒索案庭审现场。

「维修刺客」为何屡屡得逞？

现，这起合同纠纷案中有行为涉嫌犯罪，遂将案件线索移送公安机关。

借助王大爷、戴女士等多人提供的线索，公安机关展开侦查，一个防水维修犯罪团伙浮出水面。

公安机关侦查发现，薛某及阮某父子从老乡口中得知，防水维修通过“注胶”的方式可以将成本每斤1.2元

的胶水卖到每斤150元左右，可谓暴利。于是三人组建维修队，薛某和大阮某负责上门维修，小阮某则负责在网络平台发布广告，寻找客户并接单。接到订单后，他们先是报价几千元让消费者同意交易，开工后却狮子大开口软硬兼施索要高额费用。

公安机关查明，2021年至2023年，薛某等三人在上海各区以此种手法频繁作案，分别实际收取8名客户5万元至7万余元不等的费用。

2025年10月11日，法院以敲诈勒索罪判处薛某有期徒刑三年九个月，并处罚金2万元。10月22日，法院以敲诈勒索罪判处小阮某有期徒刑四年，并处罚金3万元；以敲诈勒索罪判处大阮某有期徒刑三年，缓刑五年，并处罚金2万元。

软暴力现象“野蛮生长”，症结究竟在哪？

记者梳理发现，王大爷和戴女士的遭遇并非个例。近年来，全国各地因上门维修引发的软暴力事件屡见不鲜——据媒体报道，浙江宁波的邵先生维修电脑时，支付押金送修后，关键部件还是存在问题，电脑仍无法使用，协商时，维修师傅态度恶劣，对邵先生进行人身威胁和辱骂；

山东一网友发帖说，从网络平台上下单了马桶维修，页面显示疏通一次80多元，但维修工上门后竟索要2160元，不付钱就辱骂威胁，网友只好付钱了事；

河北石家庄一网友发帖称，通过网络平台找维修工对冰箱故障进行修理，对方上门张口开价500元，网友觉得贵就向平台投诉，不料此后遭维修工谩骂、发短信威胁、砸门、敲窗、拉电闸；

“……

“与大公司因维修价格或服务质量发生纠纷时，大公司一般会主动与消费者协商解决，甚至愿意承担一定的损失以维护其品牌形象。但一些小商户并不在乎声誉，对行政部门的调解甚至监管都很不以为然，逃避监管的手段也很多。这在一定程度上导致一些违法行为‘野蛮生长’。”在华东政法大学经济法学院教授孙宏涛看来，在“上门维修”纠纷中，消费者维权面临的最大难题在于证明小型维修公司存在欺诈行为。

记者了解到，一些小商户往往没有固定的经营场所，在登记时，也常会使用虚假身份信息注册，增加了监管部门追踪和查处的难度。在维修中，他们往往会利用消费者对维修行业的不了解，通过夸大故障、虚报价格等手段进行欺诈，骗到钱后直接跑路。

“非诉讼机制本是解决消费纠纷的便捷途径，但目前可操作性不强。有关部门设立的调解机构，由于没有约束力，不少商家对调解工作不怎么配合。”孙宏涛指出，消费者协会虽然是维护消费者权益的一支重要力量，但面对着数量众多的消费纠纷，往往力不从心，并不能满足每一位消费者的调解请求。

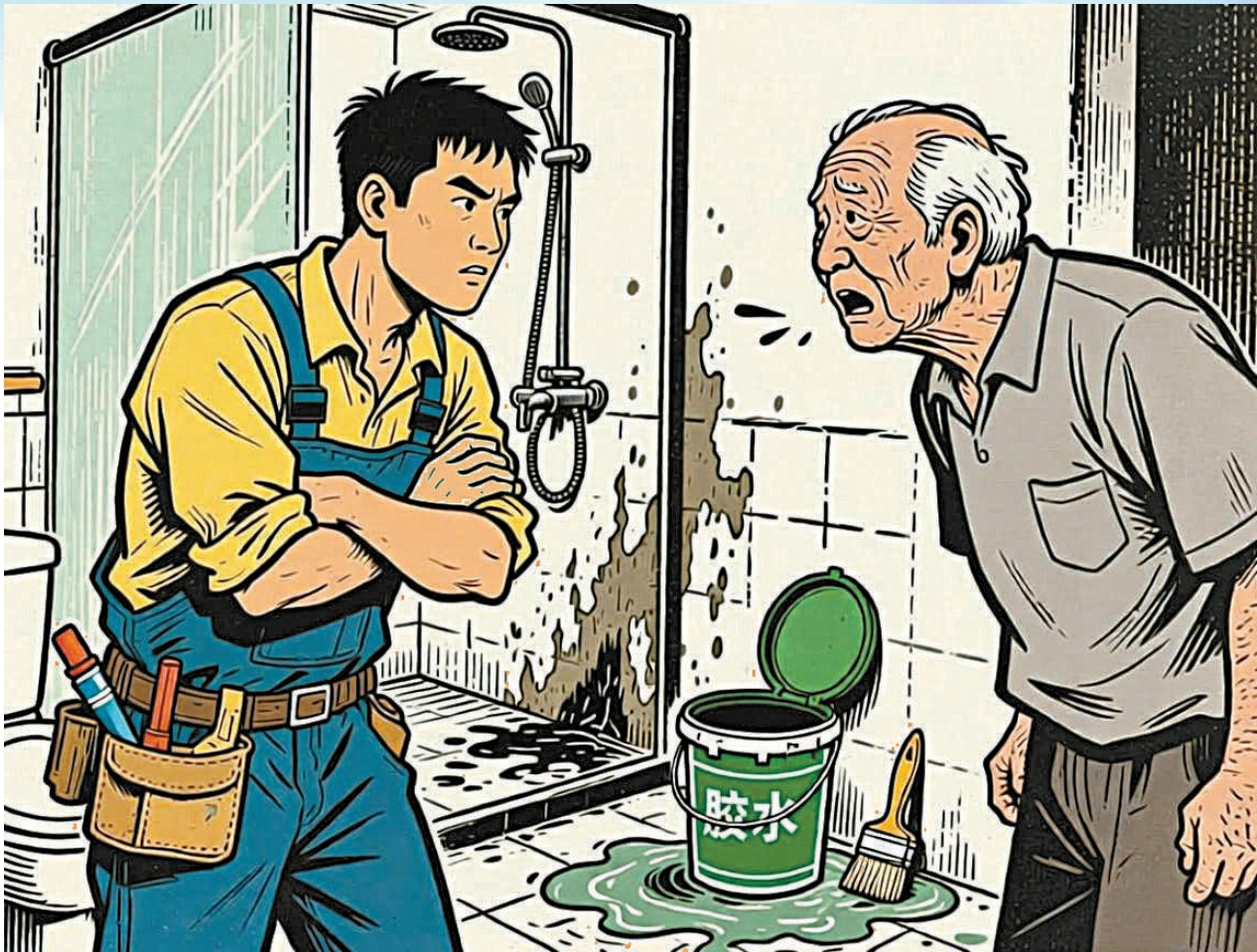
“要把在办案过程中发现的问题传递到有关部门，共同推动社会治理水平的提升。”在办完薛某和阮某父子的案件后，静安区检察院向属地有关行政单位制发检察建议，提出完善市场流通领域监管、建立健全线索发现与移送机制、加强法治教育与宣传引导、平等保护消费者合法权益等建议。

“在办案中，那些分散的报案线索，对于成功追诉犯罪发挥了重要作用，由此可见畅通群众救济渠道的必要性和重要性。”办理薛某和阮某父子的案的静安区检察院经济与职务犯罪检察部副主任胡俊君向记者介绍，该案宣判后，静安区检察院牵头与区公安分局、区市场监督管理局会签了《关于建立防水维修市场流通领域“注胶补漏”涉嫌违法犯罪线索移送及联合治理机制的意见（试行）》。《意见》包括“建立起防水维修市场流通领域的线索移送长效机制，确保及时掌握辖区内犯罪线索”等内容。

消费者积极配合调查“很重要”

“行政调解的结果依赖于当事人的自觉履行，不具有法律上的强制执行效力，除非双方都有明确的调解合意。”孙宏涛说，有的行政机关为群众排忧解难的责任心很强，但面对像薛某和阮某父子这样的“有预谋者”，即便消耗大量的人力去调解做思想工作，也是很难有结果的。尽管不太推崇用诉讼方式解决问题，但在孙宏涛看来，诉讼仍然是当下最有效的纠纷处理方式。

依据“谁主张谁举证”的要求，消费者要主动做好证据留存。北京市大道政通律师事务所律师顾金良向记者介绍了诉讼维权需要做的准备：妥



（漫画由AI生成 王凤宇制作）

善保存费用构成与支付情况的相关票据，留存微信聊天、通话录音等沟通记录，如果双方争议较大，还要在诉讼中申请鉴定。

顾金良律师提醒消费者，如果通过诉讼维权，可能还会遇到诸如诉讼时间长、成本高、举证难等问题。“根据法律规定，一审普通程序的审限，通常是立案后六个月，简易程序要短些，法院可能会在立案后三个月作出判决。若是遇到特殊情况，审理期限还可能延长。”

“一些仅停留在民事纠纷层面的矛盾冲突，公安机关一般不会介入。但如果出现像薛某和阮某父子案件中的‘软暴力’情形，公安机关就有管辖权，因为此时已有了社会安全风险

日常纠纷,如何避免“小事拖大、大事拖炸”？专家提出——构建多层次纠纷预防化解体系

□本报记者 于潇 王极

日常生活中,维修类服务引发的纠纷并不少见:收费高了、收费标准不明确、维修质量不符合要求……这些矛盾纠纷若不能及时解决,不仅影响人民群众的生活安宁,也容易激发社会戾气,更严重者,酿成严重暴力犯罪。

大大小小的事都要打官司,不仅司法机关不堪重负,对于群众而言,也并非解决问题的最优选择,在这种情形下,如何避免“小事拖大、大事拖炸”,记者进行了采访。

“以规则为联系的社会关系,取代了以身份为联系的传统关系,对社会治理提出了新要求。”湘潭大学法学院副教授段明表示,小矛盾、小纠纷,并不是小事儿,不能完全依靠“打官司”解决,既不经济也不现实,亟须在预防为先理念下,构建多层次、全方位的纠纷预防和化解体系。

尽量签订书面合同

房屋漏水了、管道堵塞了、窗户漏风了……这些问题,在日常生活中经常出现,维修服务也就成了必需。然而,维修过程也不是那么顺心。据相关报道,2024年第三季度,上海市消保委系统受理维修保养服务相关投诉2149件,其中涉及家电维修的投诉有1221件;2024年底,北京市消费者协会梳理96315热线投诉情况发现,家电维修占到维修类投诉的50%以上;今年4月9日,陕西省消保委发布的2025年第一季度消费者投诉情况分析报告显示,家电维修服务消费投诉环比有所上升。

“与维修纠纷有关的违法形态,主要有两种类型。”北京大成(成都)律师事务所律师林凯霖向记者介绍,一种是采取威胁、恐吓等手段的暴力催收行为,无论基于何种经济纠纷,商家以威胁、辱骂、骚扰等手段暴力催收,干扰消费者正常生活,涉嫌违反治安管理处罚法有关规定,公安机关可依法对商家处以拘留或罚款;另一种则是更具隐蔽性的价格欺诈问题。“公权力机关很难介入,也不容易监管,因此,事前预防至关重要。”为此,林凯霖建议,消费者要

防范的必要。”上海师范大学法与社会发展研究所特聘研究员刘冰捷表示。

“不管是理论,还是实践,公安机关介入社会矛盾,并不需要以危害结果出现为前提。”刘冰捷说,如果存在着严重侵害财产权、生命健康权的现实风险,就可以向公安机关寻求帮助,这样既能避免矛盾激化,也有助于矛盾的化解,“公安机关是社会安全的‘兜底人’。”

11月17日,公安部召开新闻发布会通报公安机关深化执法规范化建设有关情况。公安部法制局局长郝云宏在发布会上介绍,近年来,为加强执法源头管控,公安机关持续深化受立案制度改革,确保人民群众报案

日常纠纷,如何避免“小事拖大、大事拖炸”？专家提出——构建多层次纠纷预防化解体系

优先选择具有实体经营场所的商家购买维修服务,如社区周边正规五金店铺、大型住宅区物业服务部门推荐的维修人员。

“提前甄选可靠维修服务信息,可防范紧急情况下被坐地起价。”林凯霖也建议,尽量签订书面维修服务合同。

“‘书面形式’不仅指纸质协议,双方通过微信等电子方式确认的聊天记录同样具有法律效力,消费者还可借助人工智能工具辅助起草合同文本。合同内容应明确定价模式、价格构成范围、作业量变更确认机制以及质保期等核心条款。”林凯霖说。

柔性的、协商性的调解,能消除对抗情绪

在段明看来,很多时候诉讼并非最优解决方案。

“对于上门维修引发的价格争议、服务质量不达标等常见民事纠纷,消费者在诉讼中往往面临‘维权成本高、流程复杂’等难题。”段明解释说,通常上述纠纷争议标的额较小,但举证难度并不低。

“例如需要证明服务前的承诺与完成后的结果之间存在差距,这往往涉及专业判断。当事人为诉讼投入的时间成本、经济成本可能远远超过获得的补偿,导致诉讼性价比不高。”段明进一步解释说,相较于诉讼,行政调解和人民调解往往具有程序快捷、成本低廉和修复关系等优势,更有助于上述问题的解决。

虽然行政调解、人民调解的法律强制力不足,但在段明看来,这需要更全面地看待。

“行政调解或人民调解达成的协议,其约束力确实不如法院的判决,正是这种‘强制力不足’体现了非诉方式的灵活性优势。”段明解释,上述调解,核心在于促成当事人自愿达成协议并履行,其效力基础是双方的认可和同意,这有利于从根本上消除对抗情绪,实现“案结事了人和”。

“此外,经人民调解委员会调解达成的有效协议,当事人可以依法向人民法院申请司法确认。一旦获得司法确认,该协议就具备了强制执行

“应接必接、该受必受、当立则立”。在戴女士与薛某、阮某父子的矛盾纠纷中,正是由于公安机关的及时介入,冲突才得以平息,避免了事态的扩大。

“尽管公安机关通过资金往来查到薛某等人接了不少维修订单,但不少消费者选择了息事宁人,不配合公安机关侦查取证。”结合办案经历,胡俊君表示,如果戴女士等消费者没有积极提供证据,证实薛某和阮某父子的违法犯罪活动,犯罪行为不会这么快得到遏制。因此,在人身权、财产权有被侵害的风险时,消费者最好能及时寻求公权力机关的帮助,在公权力介入之后积极配合调查也“很重要”。

日常纠纷,如何避免“小事拖大、大事拖炸”？专家提出——构建多层次纠纷预防化解体系

力。”段明补充道。

段明认为,这就形成了一种“软硬结合”的机制:调解过程是柔性的、协商性的,但结果可以通过法定程序获得法律的刚性保障。不能孤立地评价某一种方式的强弱,而应着眼于构建一个各种方式优势互补、有序衔接的多元化解纷体系。

让专业调解资源更便捷地服务于民

安先生是北京某街道的一名社区干部。对于上述问题,他向记者介绍了所在街道的做法:“有时,街道办会自发联合相关部门或企业,在辖区发起个体工商户行业联盟。针对常见维修项目,各商户自行设定合理价格区间,避免维修人员随意定价或‘小病大修’。”

安先生说,如果街道办注意到辖区内或附近出现了上门维修纠纷甚至软暴力问题,会通过公众号集群、楼门长和网格长向居民发布信息,必要时,还会上门对社区居民进行提醒。

“有关部门以及街道办,也会设立投诉渠道,居民如遇问题,还可在政务公开网站查找相关部门电话。若无法接通,居民可拨打12345热线,系统会派件到所属部门或辖区并要求在时效内解决。”安先生提醒,不用担心问题涉及多部门,不知道向哪个部门反映。“系统会转派至相关部门且可追踪,街道还通过吹哨机制协调多部门联合解决并向居民反馈结果。”

安先生也表示,在纠纷解决中,最棘手的就是专业评价的问题。“多少收费算是合理的?什么样的维修方案是标准的?这些都需要经验的判断。如果没有这方面的经验,确实很难解决。”

对此,段明建议,要大力推动行业性、专业性调解组织建设,鼓励消费者协会、行业协会建立专业的调解机制;也可以尝试探索建立小额第三方快速评估机制,对于争议焦点明确集中在技术问题的纠纷,引入中立的第三方检测机构进行快速、成本可控的鉴定;还可以开发在线纠纷解决平台,实现远程视频调解,让专业调解资源更便捷地服务于民。