

电话里说好上门开锁服务费几十元，一结账动辄几百甚至上千元。近年来，“高价开锁”事件屡屡发生。面对上门费、夜间服务费、拆除费、换锁费等名目繁多的增项费用，消费者感叹：“打开的不是锁，是‘套路’。”

“高价开锁”背后暗藏哪些消费陷阱？消费者该如何防范？“新华视点”记者就此展开调查。



高价开锁：开的不是锁，是“套路”

1 “电话里说好30元，最后收了我1000多元”

“电话里明明说好30元开锁，最后竟要我付1000多元。”安徽省合肥市消费者穆女士向记者讲述了自己的遭遇：她因忘带钥匙，在某外卖平台预约开锁服务。师傅上门后，对原门锁进行了破坏性拆卸并更换新锁。“直到服务结束，开锁师傅才跟我说，还有拆除费、锁芯费、锁套费、安装费等费用。”

记者在抖音、小红书等社交媒体平台搜索“开锁套路”“开锁乱收费”等关键词，出现大量消费者吐槽、投诉的视频，评论中有很多人反映曾遇到类似情况。

记者调查发现，“低报价、高收费”的套路在开锁业内并非个别现象。不少开锁商家在宣传时打着“几十元上门开锁”的旗号，当消费者咨询是否存在其他增项费用时，回复往往含糊其辞。一些开锁人员以“这种高级别的锁芯难以通过技术破解”“这种开锁方式被公安机关禁止”等话术，诱导消费者接受增项服务。

去年11月，合肥一居民从电商平台下单“上门开锁”服务，最后被开锁人员以开锁费、安装费、调锁费、延保费、人工服务费、夜间服务费、锁芯面板材料费、锁体材料费为名收取4170元。

事发后，消费者向平台投诉收费不合理，平台辩称，他们只是为开锁人员提供信息，收取信息费，其余属开锁人员个人行为。今年1月，合肥市包河区市场监督管理局发布行政处罚决定书，违法收取的所有费用，全部退还投诉人，对开锁公司作出罚款9550元、吊销营业执照的处罚决定。

记者了解到，2023年以来，安徽某地市12345热线受理开锁服务不正规、乱收费的相关投诉超过700件，主要反映开锁师傅无公安备案手续、强制换锁、暴力开锁导致原锁具损坏、暴力拆卸导致门体损坏等；在乱收费方面，主要反映未经提前告知新增各类服务费用，如拆卸费、安装费、上门费、夜间服务费、检测费、零件更换费等。



2 “套路化”开锁为何难止

受访人士表示，“天价开锁”事件时有发生，反映了行业自律缺失、监管存在空白等问题。

——部分企业未备案，监管空转。安徽省铜陵市公安局铜官分局石城路派出所副所长汪盛告诉记者，部分开锁服务提供者未按规定在公安机关备案，他们身份不明、流动性强，有的通过张贴小广告等手段招揽生意。

记者随机拨打多家开锁商家的电话，试图核实其备案资质；当要求对方线上出示备案证明时，开锁师傅以“不方便”为由拒绝，表示“可以上门看”。

据了解，开锁业监管涉及多个部门，公安机关侧重于治安管理、备案登记工作，市场监管部门则负责价格监管、经营资质审查等工作。

——平台职责未压实，商家良莠不齐。受访人士表示，部分线上平台的开锁商家资质真假难辨，存在冒用正规企业名义、虚假宣传、无证经营等行为，消费者往往难辨真伪，权益更易受损。部分商家在被平台处罚或注销后，通过冒用他人身份、重新注册等方式“换壳”上线。

一名长期关注开锁消费维权领域的社交媒体博主表示，平台上的一些开锁商家虽然有营业执照等信息，但很多信息是假的，有问题时很难找到实际责任人。

——行业自律未跟上，消费者维权门槛高。目前，开锁行业在服务流程、收费标准、技术资质等方面缺乏统一标准，导致服务随意性大、价格不透明、从业人员技能和素质参差不齐。

开锁行业从业人员王师傅告诉记者，现在市场上使用较多的机械防盗锁分为A级、B级和C级，C级安全等级最高，价格也最贵。不过记者调查发现，隔行如隔山，不少消费者不清楚其中的区别。

——消费者在紧急情况下，判断能力下降，容易落入预设的“消费陷阱”。江苏省徐州市消费者小杨说，预约服务时向平台商家确认“是否有额外收费”，对方明确回复“没有”。然而师傅上门后却称“得先拆门把手”，动手后才得知是破坏性拆除，旧门把手已报废。天色已晚，情急之下她只好购买开锁师傅带来的新把手，总费用从约定的30元飙升至600多元。

3 给行业规范“上锁”为消费者解忧

北京康达（合肥）律师事务所律师刘锋认为，如果开锁人员故意虚构锁具无法正常开启，诱使消费者支付远超合理范围的高额费用，其行为涉嫌构成欺诈。

“面对开锁服务中可能产生的增项服务和费用，如果商家未尽到告知义务，可能涉嫌违法。”刘锋表示，消费者权益保护法明确，经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传。消费者遇权益受损，应及时向相关部门投诉，或寻求司法途径解决。

北京恒略律师事务所律师邱娟建议，消费者预约服务时，应要求商家明确所有可能产生的费用构成，警惕笼统报价；服务中可录音录像留存证据，适当了解锁具基础知识，避免被话术误导；服务后务必索取开锁服务记录单，载明项目、价格与商家信息等。

受访民警提示，应优先选择通过正规平台、物业推荐或110查询已备案的正规开锁公司，服务时需现场核验对方身份与资质。若遭遇“黑开锁”，可及时报警。

专家呼吁，线上平台切实履行主体责任，加强对入驻商户资质的审核，并建立动态监控和快速清退机制。开锁行业应加强内部自律，推动建立行业自律公约、制定收费指导价等。

“我们定期对辖区开锁商家和从业者进行摸底，每年至少举办一次针对从业人员的集中培训，要求开锁从业人员提供服务时佩戴服务证件等。”汪盛表示，公安、市场监管等部门应加强联动执法，进一步推动从业人员实名备案并纳入统一信息平台，从源头加强行业管理与风险防控。

新华社合肥4月23日电
本版图片均来自网络