

苹果“降频”的消费者权益保护

张秀全 杨帆

最近苹果手机“降频事件”闹得沸沸扬扬，很多使用苹果旧款手机的用户感觉，一旦升级了iOS10.2.1系统之后，苹果手机的运行速度变慢了。

就在上月20日，苹果官方公开承认对旧款iPhone实行了降频处理。就是当用户的i-Phone电池容量损耗达到一定程度并且升级了新系统后，如果苹果系统检测到该款设备在电池循环次数、剩余容量等指标上达到了官方的阈值，就会自动限制设备性能来降低功耗，从而提高续航、缓解电池衰老、避免意外关机。

面对这种现象，许多消费者感觉受到了苹果公司的欺骗，认为苹果公司私自降频侵犯了其合法权益。那么苹果“降频事件”是否侵害了消费者的权益？如果构成侵权，则具体侵害了消费者的哪些权益？消费者又应该如何更好地维护自己的权益呢？

消费者的知情权

《消费者权益保护法》第八条规定，“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。”“消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务，或者服务的内容、规格、费用等有关情况。”

消费者知情权的实现，有赖于经营者客观、及时地履行信息披露的义务。在消费者购买和使用商品或者接受服务的过程中，经营者应当客观、及时地披露法律规定的上述信息。

手机系统升级服务对手机性能可能产生的影响问题属于手机性能和售后服务的范畴，是经营者应当披露的法定信息。

苹果公司在用户升级系统后实施自动降低旧款手机性能的措施时，应同时明确将这一后果告知消费者，使消费者了解手机运行速度变慢是苹果终端主动操作的结果，而不是隐瞒不告，导致消费者无法了解真实信息。苹果公司的行为实际上已经侵害了其手机用户的知情权。

因此，即使从技术角度来看苹果通过新版iOS系统自动限制设备性能确有其合理之处，也不应成为其侵害消费者知情权的正当抗辩事由。

- 手机系统升级服务对手机性能可能产生的影响问题属于手机性能和售后服务的范畴，是经营者应当披露的法定信息。
- 自主选择权最重要的一点是消费者选择的自愿性，消费者在买卖商品或接受服务时是根据自己内心的自愿做出的真实的意思表示，并没有受到任何欺诈、胁迫或误导。
- 消费者若是想在诉讼中获得惩罚性赔偿，必须在以下四个方面进行举证：经营者有欺诈行为，主观上有欺诈的故意，损害事实，欺诈行为与损害事实之间具有因果关系。

消费者的自主选择权

在“降频事件”中，还涉及到经营者的经营权和消费者自主选择权的关系问题。消费者自主选择权是指消费者可以根据自己的意愿自主选择商品和接受服务。而经营权是经营者依照法律和公司章程的规定，从事一系列经营活动的权利。

苹果公司的降频措施从技术角度看，本身应属于其正当行使经营权的行为，是售后服务的一项技术更新服务，并无侵害用户利益的主观故意，本身无可厚非。但其对降频措施客观上可能带来的用户手机运行速度变慢后果并未履行及时的信息披露义务，不仅侵害了消费者的知情权，而且侵害了消费者的自主选择权，是对消费者利益的实实在在的损害。苹果公司隐瞒其人为的降频措施可能给用户带来的损害，并不是经营权的合法行使，与商业秘密的保护没有关系。

按照《消法》第九条规定，消费者有权自主选择商品或接受服务，并且消费者在自主选择商品或服务时，有权进行比较、鉴别和挑选。自主选择权最重要的一点是消费者选择的自愿性，消费者在买卖商品或接受服务时是根据自己内心的自愿做出的真实的意思表示，并没有受到任何欺诈、胁迫或误导。

然而“降频事件”中，在消费者不知情的情况下，针对手机处理器频率下降问题，用户会基于常识判断出是因为手机老化而导致运行速度变慢，而不会意识到是因手机电池蓄电能力下降引发的问题，从而致使许多

消费者被迫购买了花费更多的新款苹果手机，而没有采纳更换电池或选择不升级这一更为便宜或简单的策略，侵犯了消费者根据需要自主选择购买新手机还是更换电池或选择不升级的权利。

是否欺诈的认定

我国《消法》对欺诈消费者的行为做出了三倍惩罚性赔偿的规定，笔者认为通过这条法律来维护消费者的权益能够实现消费者权益的最大化。我国《消法》第55条规定：经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。

消费者若是想在诉讼中获得惩罚性赔偿，必须在以下四个方面进行举证：经营者有欺诈行为，主观上有欺诈的故意，损害事实，欺诈行为与损害事实之间具有因果关系。在这一事件中，损害事实和因果关系我们不难得出，争议比较大的是苹果公司主观上是否存在故意和是不是成立欺诈行为。下面我们将从这两个方面进行分析。

苹果公司主观上是否存在故意。我国《消法》和《民法总则》对欺诈的要件并无具体明确的规定,但最高法院在《关于贯彻执行〈中华人民共和国民事诉讼法〉若干问题的意见(试行)》中规定:“一方当事人故意告知对方虚假情况,或者故意隐瞒真实情况,诱使对方当事人做出错误意思表示的,可以认定为欺诈行为。”

首先，从新闻报道中我们得知：在上月中旬，有一个叫Primate Labs的第三方机构分析披露，对旧款iPhone进行性能测试时发现，“苹果手机在人为降低旧款iPhone性能”，更换电池后，手机的运行速度明显加快。随后在20日，库克承认为了电池续航所以对旧款iPhone处理器进行了降频处理。并且经有关消费者反映，在之前也出现过少部分旧款手机运行速度变慢的情况，但是并没有人联想到是苹果终端的人为问题，并且苹果公司并没有做出相关的反映。

笔者认为，苹果公司是具有故意隐瞒其人为降频行为的主观恶意，他们本可以在采取降频行为时就公布，而不是在第三方机构披露的情况下才采取措施。

其次，从苹果公司的官方公布中可知，苹果新款手机iPhone8和iPhoneX的销售量在不停的下降，同时又出现了人为降频的事件。这不难使人推测出，苹果公司是故意对这一信息进行隐瞒的，使许多消费者无法得知其是可以通过更换电池来解决降频问题，继而使消费者被迫选择购买新款手机，进而增加新款手机销量，有诱使他人做出错误意思表示的故意。

最后，苹果完全可以效仿三星等公司，在消费者升级系统后设置一个是选择“高性能”还是选择“高续航”的常用通知，这一设置的成本并不大，并且可以有效避免对消费者权利的侵害，但是其并没有这么做，我们也可以推测出其故意的主观状态。综上所述，苹果公司存在欺诈的故意。

苹果公司的降频是否可以定性为欺诈行为。欺诈行为的表现形式有两种，一是经营者向消费者告知虚假情况，二是经营者向消费者隐瞒真实情况。笔者认为，苹果公司在降低旧款手机频率的同时却不告知消费者，致使消费者做出了错误的判断和选择，这是典型的向消费者隐瞒真实情况的情形，当然成立欺诈行为。

对欺诈行为认定后，消费者可以主张根据《消法》的规定获得三倍于购买商品价款的惩罚性赔偿，维护其合法权益。

而对于那些受降频事件影响，手机运行变慢，但并未购买新款苹果手机的用户，也可以要求苹果公司采取合理、必要的补救措施，如开放降级通道，以便老用户选择与其手机性能和电池损耗程度相匹配的操作系统。

(张秀全系上海大学法学院教授；杨帆系上海大学民商法学硕士研究生)

银行“离柜概不负责”条款的合同法与证据法解析

张进德

浙江慈溪秦小姐在某银行取22400元，银行却给了24000元。事后，银行向秦小姐索要多给的1600元，遭秦小姐拒绝。银行以“不当得利”为由将秦小姐告上法庭。对此，秦小姐坚称，银行规定储户钱“离柜概不负责”，她也“离柜概不负责”。其实，此非个案，此类情形在过往实践中时有发生。

银行常将“离柜概不负责”的公告牌置于柜台醒目位置，通常美其名曰“温馨提示”，其实一点也不温馨。简单作几点纲要性的法律分析。

在法律属性方面，“离柜概不负责”应当算作银行服务合同中的格式条款。

《合同法》第39条第2款规定：“格式条款是当事人为了重复使用而预先拟定，并在订立合同时未与对方协商的条款。”

上述这种标牌内容的理解，基本不存歧义，是银行单方面针对客户的警示，意指客户离柜后银行概不负责。但根据《合同法》第40条之规定，提供格式条款一方免除其责任、加重对方责任、排除对方主要权利的，该格式条款无效。故此时存在格式条款提供方（银

行）免除自己责任的情况，该条款无效。

不过，最常见的下面这种标牌内容，文义理解则存在歧义。单就“现金当面点清离柜概不负责”12字的文义予以解释，必然产生两种理解：

（1）客户必须当面点清，否则客户离柜后银行概不负责。

（2）银行必须当面点清，否则客户离柜后客户概不负责。

在文义理解方面，如果对格式条款的可能性解释存在多种情况，应当采取其中最有利于格式条款被动接受方（而非主动提供方）的那种解释。《合同法》第41条规定：“对格式条款的理解发生争议的，应当按照通常理解予以解释。对格式条款有两种以上解释的，应当作出不利于提供格式条款一方的解释。”

由于12字的提示是银行方面提供的，故应采取前述不利于提供格式条款一方（银行）的第二种解释。可能有人质疑：哪有这么笨的银行啊？没办法，但这确系法律逻辑推理的结论。

即使如此，作出有利于客户的解释，此条款的实践效力也是成疑。

《合同法》第53条规定：“合同中的下列免责条款无效：（一）造成对方人身伤害的；（二）因故意或者重大过失造成对方财产损失的。”

根据上述有利于客户的解释，概不负责条款是客户方免责的条款。三种可能性如下：

其一，如果银行能够以监控录像等证据证明了客户取款数目有误的事实，此即基本也同时证明了客户的“故意或者重大过失”（在证据法上可进行此种事实推定），此时该条款无效。（注：事实推定是一种间接证明）。

其二，如果银行能够以监控录像等证据证明了客户取款数目有误的事实，且客户还能用充分反证推翻自己的“故意或者重大过失”，此时条款有效，客户方可以获益。但这种情况在实践中可能极难认定，极少实际操作。

其三，如果银行无法以相关证据证明客户多拿了钱，事实既已成谜，“离柜概不负责”的条款也就无法适用，不存在讨论意义。

综上所述，客户方所指的自己离柜后概不

向银行负责，在实践中也是极难成立的。

可见，从立法层面来看，所谓“离柜概不负责”多是银行方面的自娱自乐。

然而，在实践层面，即使存在双方彼此“概不负责”的解释，更多受到欺负的仍是客户一方。这是由举证能力所决定的。能够证明现金交接有误的有力证据（比如监控录像），往往主要掌握在银行手中。

因此，当实际发生纠纷时，主要是客户一方处于弱势。常常是客户感觉自己少拿了钱，找银行又吃了闭门羹，却又诉求无门。

其实，在立法层面仍有应对策略。证据法上存在证据持有推定（也叫“举证妨碍推定”）的规则。

最高人民法院《关于民事诉讼证据的若干规定》第75条规定：“有证据证明一方当事人持有证据无正当理由拒不提供，如果对方当事人主张该证据的内容不利于证据持有人，可以推定该主张成立。”如果客户方向银行申请调阅监控录像而未得允许，在向法院进行诉讼时将处于一定的有利地位。

(作者系上海政法学院副教授、硕士生导师)