

■ 投诉 实录

买苹果电脑上“教程课” 弄丢80G文件索赔遭拒

投诉人：潘女士
投诉时间：1月20日

今年1月9日，我在苹果官网买了一台2017版Macbook Pro。从1月12日起，我开始在陆家嘴国金中心苹果专卖店上课。1月16日下午两点是Mac进阶课，我是带着问题去上课的，但遗憾的是，我带去的问题在课堂上没有解决，所以被老师Candy介绍给另一位男工作人员。这次课程我主要是学习如何在移动硬盘上存储、以及转成Apple和windows都能兼容的存储格式。

◆ 记者连线 ◆

接到潘女士的投诉后，记者第一时间联系到了她。潘女士表示，自己去上课是买苹果电脑附带的教程以及应有的售后服务，但是在重要的文件丢失之后，专卖店的工作人员却敷衍了事，最后竟然表示，对丢失的重要文件不负责，这让她格外生气。

潘女士同时表示，希望通过相关途径让苹果专卖店赔偿其为恢复移动硬盘数据而发生的一切费用，如果移动硬盘的数据恢复不了，苹果专卖店应该承担由此造成的一切损失。

◆ 律师说法 ◆

潘女士在苹果官网上买了新版苹果Macbook Pro，没有想到却给自己带来这么多的麻烦，苹果专卖店到底该不该对丢失的文件负责呢？我们来听听上海翰鸿律师事务所金玮律师的分析。

“就该潘女士的遭遇而言，她与苹果店之间系消费者和服务者的关系，因此应适用《消费者权益保护法》。”金玮律师指出，该法第7条明确规定，消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商

我的移动2T硬盘已存了80G的重要文件，那位工作人员说要把文件先存在电脑上，然后一通操作，最后硬盘格式化。但是转到桌面的80G的文件，在他转回时按了某个键后竟然找不到了！我一下子就慌了，因为里面都是重要文件，我当场要求工作人员帮我恢复文件。

后来，这家专卖店陆陆续续来了好几个工作人员了解情况并帮忙诊断，但竟然没有一个能够找出问题到底出在哪里：一会说可能系统坏了，一会儿说也可能其它不明原因，就是没说他们可能操作有误！在我的坚持下，

失。

在了解了潘女士的诉求之后，记者拨通了陆家嘴国金中心苹果专卖店的服务热线，接电话的女工作人员在了解了整个事情的经过之后表示，自己只是服务热线的接线员，会将这个情况上报给上级部门。

在记者的一再要求下，这名工作人员随后表示，可以将电话直接转到陆家嘴国金中心苹果专卖店，让店内了解情况的工作人员直接和记者沟通，只是需要等几分钟。但

品和服务，符合保障人身、财产安全的要求。因此，如潘女士存储的数据文件丢失，可以向苹果店索赔。

“根据《消费者权益保护法》第11条的规定，消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利。”金玮律师坦言，潘女士索赔的重点与难点在于，数据文件是信息时代的产物，不具有传统物理特征，属于无形财产，较难客观评估价值，因此潘女士在索赔时应举出确凿证据证明数据文件的内容、重

专卖店的工作人员又进行了电脑检测，但是检测结果表明电脑没问题。

我硬盘里80G的重要文件到底去哪儿了？怎么就不翼而飞了呢？当时我坚持要求店方负责恢复数据并承担相应责任，但一位董姓店经理说他们不负责，让我自己去恢复，然后就没有任何说法了。

我从下午1点出门到晚上9点回到家，在陆家嘴国金中心苹果专卖店8小时，换来2张情况说明和一堆愤怒。我认为，作为买Apple附带教程及应有的售后服务，专卖店工作人员这种做法和态度着实让我心寒。

是，记者足足等了20分钟，电话那头却一直没有动静，记者只好挂断了电话。

随后，记者又重新拨打了这个服务热线，这次接电话的是一位男性工作人员，让记者感到无奈的是，与之前那次情形相同，记并未得到实质回应。

截至记者发稿时了解到，因为工作需要，潘女士已经找了专业的电脑店做了数据恢复，但是潘女士还是希望通过相关途径来为自己维权。

要性及这些数据文件丢失与潘女士的损失之间的因果关系。同时，也要考虑潘女士有无告知苹果店相关数据的重要性来确定苹果店的过错程度。

此外，金玮律师也表示，基于苹果店工作人员在提供服务过程中因误操作而将潘女士的数据文件全部格式化删除，造成相关数据文件均丢失，必然给潘女士的工作与生活带来一定的不便或重复劳动，也会造成一定的精神损害，所以潘女士也可以一并主张合理的精神损害抚慰金。 法治报记者 金豪

■ 主笔 闲话

加强诚信建设 尽快补上“短板”



凭借高额奖金，“直播答题”游戏在新年伊始迅速蹿红，这百万奖金到底是“撒钱”还是“噱头”？本报今日刊发新华社记者的调查，揭示了这个热点问题。

事实上，类似“直播答题”此类游戏，原本是从国外搬过来的“舶来品”。如今青出于蓝胜于蓝了吗？从参与人数和奖金数来看，好像徒弟已经超越师傅了。但事实经不起推敲：我们的此类游戏，从参与人数到奖金总额，都存在问题。

参与人数大于在线人数，涉嫌人数“注水”；广告“金主”的强势植入，植入方式的“简单粗暴”；“搜索神器”的花样迭出，模拟器、插件、外挂或第三方工具纷纷出笼……专家表示，不仅涉嫌虚假宣传，还涉嫌不正当竞争。

笔者认为，根源在于我们的市场经济诚信体系尚未完全建立。要建设健康的诚信体系，单靠自觉无疑是刻舟求剑，一定要先建设相应的法律规章，也就是俗话所说的“游戏规则”。在这方面，我们的法律法规似乎有点缺失了。

笔者建议：请有关监管部门重视此类问题，尽快补上这方面的“短板”，让诚信体系真正植入市场经济的所有领域。

若果如此，则善莫大焉。

王建慧

■ 简讯

市质监

推进电子商务领域打假

□记者 王建慧

本报讯 去年以来，市质量技监局以质检利剑行动电商打假战役和云剑联盟行动为抓手，以儿童用品、服装鞋帽、家用电器等老百姓关注的日用消费品为重点，在闵行和嘉定区市场监管局先行先试的基础上，积极推进全市电子商务领域执法打假工作，强化生产加工源头治理。

2017年，本市质监（市场监管）部门共查获90余起电商产品质量违法案件，涉案金额115万余元，移送公安案件2起，有力地助推了本市电子商务产品质量的规范提升。下一步，市质量技监局将持续推进电商执法打假行动，强化省际和区域执法协调联动，努力为百姓构建一个放心、安心、称心的电商平台购物环境，不断开创本市电商领域质监执法打假工作的新局面。

市质监

执法检查认证标志商品

□记者 王建慧

本报讯 近日，市质量技监局执法总队对本市地理标志保护产品的标志使用情况开展集中执法检查。执法人员对浦东新区某大型超市的粮油专柜、茶叶专柜进行重点排查，发现有多款茶叶、五谷类产品存在冒用认证标志、有机认证标志已过期、冒用绿色食品标志等现象。

执法人员现场对相关商品进行了抽样，并送相关检验机构作进一步检验。随

后，执法人员对超市相关负责人进行了宣传引导，要求超市进一步优化进货渠道。

市质量技监局表示，将依据检验结果作进一步调查处理，并根据前期排摸情况和现场检查情况，逐步落实认证标志整治方案，不断加大执法检查力度，严肃查处相关违法行为，大力整治商品冒用认证标志现象，切实保障消费者的相关权益。

黄浦

检查医院特种设备安全

□记者 王建慧

本报讯 近日，黄浦区市场监管局赴瑞金医院卢湾分院检查锅炉、压力容器、电梯等特种设备使用及维保情况。检查组通过座谈的形式，向该单位后勤保障中心了解特种设备安全机构设置、设备使用情况，详细询问了特种设备人员培训情况、应急处理方案、操作流程。随后，检查组详细检查了电梯和锅炉的使用情况，询问了相关设备的维修保养、使用登记和定期检验情况，同时还查看了锅炉房人员进出、锅炉运行、维护保养记录等方面的书面材料。

根据上述检查结果，检查组当场制发了电梯三方通话声音轻、电梯曳引装置漏油、培训记录缺失等问题的监察指令书，要求瑞金医院卢湾分院限期整改。该院表示，将立即落实整改，开展在用特种设备安全自查自纠工作，积极消除安全隐患，严守安全底线。

黄浦区市场监管局表示，将继续通过多频次、高强度，深入细致的安全检查，提升辖区特种设备管理单位安全主体责任，确保设备运行良好。