

投诉

实录

苹果手机屡屡出现故障 维修商拒绝“三包”服务

投诉人:冯女士
投诉时间:4月5日

我购买了苹果手机,因为手机有故障而享受到整机更换服务,更换后重新约定新的保修期。没有想到,新手机在保修期内又出现振动、电池续航不正常等多项故障,我将手机送至苹果特约维修点维修。工作人员在拆卸检查产品后,要求我带齐“外包装盒”“三包凭证”再来店里维修。在随后的装机

过程中,我看到有 2 颗螺丝没有安装上去,当场就提醒工作人员“漏装 2 颗螺丝”,但工作人员没有理会我。

第二天,我带齐了相关凭证再次来到该店维修时,对方客服人员问我:“手机为何少了 2 颗螺丝?”我回答说,这是前日工作人员装机时漏装了。工作人员在与其他同事沟通后,此事得到证实。但在后来的拆机过程中,我又被告知,“机器内有一张产品标签,这说明该产品被损坏过,不能享受‘三包’服务。”

这让我很不理解,该手机在保修期内,我根本没必要自行拆机,而且第一次拆机时,工作人员并未说有此标签呀。我认为,这个标签要么是原机所带;要么就是前日工作人员在拆检时放进去的,与我无关。现在该手机处在保修期内,根据“三包”条例,应当享有产品的售后服务,苹果公司拒绝维修显然违反了相关法律法规。

我与该维修店交涉未果,只能向浦东消保委寻求帮助。

◆记者连线

接到投诉后,浦东消保委工作人员即与苹果公司联系,对方告知产品已送厂维修检测,因消费者描述故障较多,而且为偶发性故障,当场检测未出现。苹果公司称鉴于时间的敏感点,他们对待此类投诉会更加慎重。

“苹果公司对于产品是否符合更换条件只是单方面认定,消费者维权较为被动。”消保委告诉记者,根据《苹果维修条款和条

件》第 2 条规定,如果因为“非原装零件故障或因滥用、误用或其他外因”导致产品损害而需要维修,苹果公司有权不予维修并退还产品。但是何为“滥用、误用或其他外因”?苹果公司并未出具确定的范围或条件,因而经营者具体操作时可能被“扩大”使用。

消保委认为,因为苹果维修商的原因造成产品零配件的缺失,又以机器内有所谓的“标签”而拒绝保修,折射出苹果公司对消

费者的服务态度。现在要求冯女士举证手机并未拆机等滥用、误用的情况,若无法举证,苹果公司就拒绝维修,冯女士面临举证困难的局面。

“手机出现质量问题,苹果公司及其授权维修商负有维修义务。”消保委表示,如果由于所谓的“滥用、误用或其他原因”而拒绝维修,那么应由苹果公司举证加以证明,否则苹果公司的单方主张无效。

◆律师说法

冯女士的苹果手机有故障,整机更换后再次出现故障,维修商以“机器内有一张产品标签,这说明该产品被损坏过,不能享受保修服务”为由,拒绝为冯女士提供“三包”服务。冯女士该如何维权?我们请上海纵横律师事务所严佳斌律师为冯女士支招。

严佳斌律师告诉记者,根据我国《移动电话机商品修理更换退货责任规定》有关条文,规定移动电话机商品实行谁销售谁负责的“三包”原则,在“三包”有效期内,电池、充电器、移动终端卡、数据接口卡等移

动电话机附件出现性能故障的,销售者应当为消费者免费更换同品牌同型号同规格的附件。由此可见,冯女士购买的苹果手机在保修期内发生故障,维修商理应承担“三包”范围内的保修责任。

至于维修商以所谓“滥用、误用或其他原因”拒绝维修的理由是否成立?严佳斌律师分析认为,根据我国《消费者权益保护法》第 23 条规定,消费者自接受商品或者服务起六个月内发现瑕疵,发生争议的,由经营者承担有关瑕疵的举证责任。因此,如果苹果维修商认

为手机保修期内发生故障,是冯女士的责任而导致,那么理应对此承担举证的责任。

严律师建议,如果冯女士确实没有苹果维修商所称的“自行拆机等滥用、误用”的行为,而且与维修商调解不成的,可以选择司法途径,并通过第三方检测机关的鉴定来还原事实,明确维修商应当承担的责任。

截至记者发稿时了解到,浦东消保委已接到苹果公司的答复称,经过厂家检测,证实手机电池部分确实有故障,同意为冯女士再换一部手机。

法治报记者 王建慧

■简讯

市质监

五措施推进执法打假

□记者 王建慧

本报讯 日前,市质量技监局印发《2018 年上海市质量技术监督行政执法工作要点》,采取五项措施夯实推进新形势下本市质监执法打假工作。

一是以“质检利剑”4+X 打假行动为主线,狠抓执法履职,保障质量安全,推动质量提升;二是以标准化+制度建设为抓手,进一步深化市场监管体制改革后执法打假制度化建设;三是以互联网+执法为依托,着力推进电商执法打假的信息化和宣传工作;四是以提升基层一线执法人员质监业务能力和水平为核心目标,扎实开展执法实务培训和岗位练兵活动;五是以服务民生为导向,创建一流的 12365 质量热线。

市质量技监局表示,下一步将围绕“保障安全、服务民生、提升质量、促进发展”的总体要求,充分发挥“质检利剑”品牌效应,加大组织、指导、协调和督查力度,深入推进“质检利剑”执法打假行动和双打专项行动,营造良好的公平有序的营商环境,为促进本市经济社会持续健康发展做出积极贡献。

市质监

现场检定“雷达测速仪”

□记者 王建慧

本报讯 近日,市质量技监局组织市计测院技术人员对在用的交通执法用计量器具“雷达测速仪”开展现场检定,共完成 3 路检测,检定结果均为合格。

电话总机: 34160932 订阅热线: 33675000

广告热线: 64177374

交通安全周刊电话: 28953353 零售价: 1.50 元 上报印刷

维权周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔: 王建慧

上海市申房律师事务所

优质提供专业房地产法律服务



地址:恒丰路 399 号达邦协作广场 32 楼
电话:021-63546661
传真:021-61481553

一周之“最”

最“赖”的游戏

近日,郑州市民杨先生投诉说,他是一个老游戏迷,十多年来,他玩过几十款网游。前段时间,他和几名较好的网友一起玩的一款“传奇私服”网游,没有任何公告突然停服“跑路”了,现在连其网页也找不到。

杨先生说,他在玩这款“传奇私服”网游时,为了能在游戏中“独占鳌头”,他和几位较好的网友都在游戏中充值了人民币,仅他自己就往游戏中先后充值了近 1600 元。可没想到的是,游戏刚刚玩了一年多,就在前段时间,游戏突然停服“跑路”了。据说,游戏 GM(游戏管理者)见玩家充值少了,就将游戏停服,这简直是无赖。

“玩游戏就是图个乐,但是突然遇到游戏停服‘跑路’,连个招呼都不打,让人无法接受。”杨先生说,他和网友玩游戏多年,再加上投入的精力和金钱一下子都打了水漂,让他们既无奈又不知所措,希望有关部门对此能加强监管,给玩家有一个说法。

最“毒”的鸡爪

近日,接群众投诉举报,惠州市博罗县龙溪街道食安办与市场监管所等部门开展联合行动,在龙溪街道小蓬岗老围村岗尾岭查处一处非法加工鸡脚的窝黑点。经查,该窝点未有《食品经营许可证》和《营业执照》等相关证件,属非法作坊,现场加工环境简陋,卫生条件差。

博罗县公安局治安大队、市场监督管理局接到龙溪街道反映的情况后,立即派出执法人员前往现场执法。

据悉,该行动共出动人员 50 人次,依法查扣熟鸡脚 3000 斤、冰冻鸡脚 1000 斤、机械 2 台以及调味料一批,工业用双氧水约 10 桶,碳酸、色素等一批。

据介绍,“双氧水”也叫过氧化氢溶液,是一种无色透明的强氧化剂,适用于消毒、杀菌,属于国家质监总局公布的 33 种禁止添加的非食用物质,可致癌,加速人体衰老、诱发心血管疾病等。

记者在现场看到,在凤爪的制作过程中,添加“双氧水”后能洗出骨头内的血水,让凤爪看上去白白胖胖。

目前,该案件已交由惠州市博罗县公安局治安大队及市场监督管理局作进一步调查处理。

王建慧 整理

社址: 上海市小木桥路 268 弄 1 号 (200032)

■主笔闲话

奥数 爱你又恨你



日前,教育部发文取消高考奥数加分。然而现实情况是,多地奥数培训机构依然火热,奥数课热度不减。本报今日刊发的记者调查发现,奥数陷入两难境地。

全盘否定奥数,似乎过于偏颇,毕竟它还有解题(特别是偏、难、怪题)的特有技巧。但若将之融入升学考试的范畴,则肯定是会误人子弟的。

之所以会出现这一情况,关键在于学校招生考试的出题取向。如果继续置教育部的规定于不顾,继续从奥数的题库里选取试题,以偏、难、怪为标准的话,那肯定跨不过这个坎的。

还是专家说得好:数学教育本质上是一种素质教育,为此,数学学习要理解和掌握数学的本质,学习蕴含的数学思考和思维方法。建议数学学习从培养兴趣出发,学习生活中的数学、操作的数学、能开发思维潜能的数学,培养孩子思考的方法,即站在解决问题的角度去思考,将解决问题的方法或者思考的结果用数学的方式来表达,体会数学的应用价值。

笔者认为,要跨过这个坎,关键在于端正教学的根本理念。我们要培养的是基础扎实而又会独立思考的人,是会动脑也会动手解决问题的人。不要再花费大精力去扼杀孩子的兴趣爱好、逼着他们去做只会解题的书呆子了。

王建慧

从2017年12月1日至31日,我支队民警依法扣留的车辆中,由于车主和驾驶人逾期未来接受处理而滞留的涉案车辆共计1151辆,其中普通二轮7辆、轻便摩托车16辆、电动车1102辆、小型汽车19辆、自行车2辆、单车2辆,人力三轮2辆、正三轮1辆。根据《中华人民共和国道路交通安全法》第112条之规定,现将下列车辆公告(公告中无车牌号按照扣留车辆日期进行编号/月/日/序号)。公告三个月期间,车主及驾驶人逾期仍不来接受处理的,对扣留的车辆依法处理。

上海市公安局
长宁分局交警支队
2018年4月17日

序号	车牌号	车型
757	/12/17/39	电动车
758	/12/17/40	电动车
759	/12/17/41	电动车
760	/12/17/43	电动车
761	/12/17/44	电动车
762	/12/17/45	电动车
763	/12/17/46	电动车
764	/12/17/47	电动车
765	/12/17/48	电动车
766	/12/17/49	电动车
767	/12/17/55	电动车
768	/12/17/56	电动车
769	/12/17/57	电动车
770	/12/17/58	电动车
771	/12/17/59	电动车
772	/12/17/60	电动车
773	/12/17/61	电动车
774	/12/18/1	电动车
775	/12/18/2	电动车
776	/12/18/3	电动车
777	/12/18/4	电动车
778	/12/18/5	电动车
779	/12/18/6	电动车
780	/12/18/7	电动车
781	/12/18/8	电动车
782	/12/18/9	电动车
783	/12/18/10	电动车
784	/12/18/11	电动车
785	/12/18/12	电动车
786	/12/18/13	电动车
787	/12/18/14	电动车
788	/12/18/15	电动车
789	/12/18/16	电动车
790	/12/18/17	电动车
791	/12/18/18	电动车
792	/12/18/19	电动车
793	/12/18/20	电动车
794	/12/18/21	电动车
795	/12/18/22	电动车
796	/12/18/23	电动车
797	/12/18/24	电动车
798	/12/18/26	电动车
799	/12/18/27	电动车
800	/12/18/36	电动车
801	/12/18/38	单车
802	/12/18/39	轻摩
803	/12/18/40	电动车
804	/12/18/42	电动车
805	/12/18/43	电动车
806	/12/18/44	电动车
807	/12/18/45	电动车
808	/12/18/46	电动车
809	/12/18/47	电动车
810	/12/18/49	电动车
811	/12/18/50	电动车
812	/12/18/51	电动车
813	/12/18/52	电动车
814	/12/18/53	电动车
815	/12/18/54	电动车
816	/12/18/55	电动车
817	/12/18/56	电动车
818	/12/18/57	电动车
819	/12/18/58	电动车
820	/12/18/59	电动车
821	/12/18/61	电动车
822	/12/18/62	电动车
823	/12/18/63	电动车
824	/12/18/64	电动车
825	/12/18/65	电动车
826	/12/18/66	电动车
827	/12/18/67	电动车
828	/12/18/68	电动车
829	/12/18/69	电动车
830	/12/18/71	电动车
831	/12/18/73	电动车
832	/12/18/74	电动车
833	/12/18/75	电动车
834	/12/18/76	电动车
835	/12/18/77	电动车
836	/12/18/78	电动车
837	/12/18/79	电动车
838	/12/19/3	电动车
839	/12/19/5	电动车
840	/12/19/6	电动车
841	/12/19/7	电动车
842	/12/19/8	电动车
843	/12/19/9	电动车
844	/12/19/10	电动车

(续转A2—B2中缝)