

投诉 实录

新手机竟然是“官换机” 涉嫌欺诈应“退一赔三”

投诉人：王先生

投诉时间：2018 年 12 月

有一种苹果手机叫“官换机”，虽然也是全新正品手机，但是按规定不能流入市场，而且保修时间也可能会大大缩短。去年下半年，王先生在某通讯营业厅购

买了一部 iPhone7 Plus128G 银色手机，商家标价 7200 元，经过一番讨价还价以 6500 元成交。王先生表示，因为这家通讯经营部是附近规模比较大的手机卖场，看上去挺信得过的，而且价格也比专卖店有优势，所以才会前往购买。

买好手机后，王先生带着新手机去苹果

特约售后调试系统，售后人员表示这台手机并非正规渠道的苹果手机，而是“官换机”，保修日期不足一年只有 302 天。王先生随后与商家沟通退货问题无果，于是要求苹果公司出面协调此事，双方未达成一致意见。无奈之下，王先生向浦东新区消保委投诉苹果公司，要求苹果公司给予其退货处理。

◆记者连线

接诉后，浦东新区消保委工作人员详细了解了相关情况，并告诉王先生，根据《消法》规定的“谁销售、谁负责”原则，此经销商非苹果授权店，王先生应投诉经销商而非苹果公司，如双方无法达成一致意见，建议王先生可通过司法途径解决。

本案中，消费者的本意是要买一部原装全新的苹果手机，而作为经营者却故意隐瞒其出售的手机是用作售后的“官换机”，使消费者错误地作出了购买的意思表示，无法享

◆律师说法

买原装机却买到了“官换机”，商家行为是否涉嫌欺诈？消费者在购买手机时应如何防范类似情况发生？

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，商家在将“官换机”出售给消费者的过程中，故意隐瞒了商品的真实情况，以致消费者以为买到的是“原装机”，该行为显属欺诈，消费者有权要求商家“退一赔三”。

“就王先生的遭遇而言，‘官换机’与‘原装机’在商品来源、保修期限等方面存在明显差异，商家依法应向王先生如实告知商品的质量、性能、用途、有效期限等信息，且应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传。”金玮律师表示，商家将“官换机”充作“原装机”出售给王先生，隐瞒了商品的真实情况，是典型的欺诈行

为；如商家已如实告知商品系“官换机”，而王先生又自愿购买的，则不涉及欺诈。

受苹果公司提供的为期一年的质保服务。消保委认为，作为经营者，应当清楚地知道官换机与原装机在来源、保修期限等方面的差异，并在出售手机时明确告知消费者。但经营者未尽到告知说明义务，其向消费者出具的销售单、发票也未注明所售手机为“官换机”，致使消费者误认为此手机系正常销售的原装机而作出了购买的意思表示，经营者的行为已构成欺诈，消费者可以要求经营者返还购机款并主张三倍赔偿金。

“就《上海市消费者权益保护条例》的规定而言，欺诈是指故意告知消费者虚假情况或者故意隐瞒真实情况，诱使消费者作出错误意思表示的行为。”金玮律师指出，消费者王先生在遭遇欺诈后，有权根据《消费者权益保护法》第五十五条第一款的规定，要求商家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。

此外，金玮律师提醒广大消费者，在购买手机等商品时尽可能选择口碑良好且正规的商家，在购买商品时也应注意了解商品的来源等信息，同时务必索取发票，以便在将来如涉纠纷的情况下有效维权。

记者 金勇

【相关链接】

什么是“官换机”？

iPhone 官换机，也叫服务机。因为苹果的保修政策是只换不修，如果用户的机器在保修期内出现故障，售后一般都会直接给用户换一部全新的机器，这台机器就叫官换机，按规定不得流入市场。

那么怎样分辨手机是否官换机呢？一般的官换机与正常机器一样，都是未激活状态，辨识是否为官换机可以看序列号，官换机序列号一般是 N 开头，还有就是激活后看保修时间，如果保修时间很短，那就是官换机了。



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

一周之“最”

最“齐全”的假零配件

近日，根据康明斯（中国）投资有限公司委托第三方打假公司提供的线索，湖北省十堰市市场监督管理局组织执法人员对 4 家涉嫌商标侵权汽车配件经销企业经营场所和仓库进行突击检查，现场查获假冒康明斯注册商标产品 224 个品种，涉及

康明斯发动机缸体、连杆瓦、修理包、汽缸垫等 500 多种型号零配件，案值 1889.99 万元。

目前，有 3 家企业的商标侵权行为涉嫌犯罪，已依法移送公安机关作进一步侦查。

十堰市市场监管局稽查分局执法人员实施突击检查，在 4 家涉嫌侵权企业的经营门店和仓库共查获发动机缸体、连杆

瓦、修理包、汽缸垫等汽配产品 224 个品种、500 多种型号。经康明斯打假工作人员现场查验，包装上标注的康明斯（中国）投资有限公司“GENUINE PARTS”、“CUMMINE”商标、东风汽车公司“双飞燕”商标和东风康明斯“DCEC”服务商标，在专用紫光手电筒照射下均未显现防伪水印标识。

（金勇 整理）

主笔闲话



如今电商促销方式越来越多，特别是在流量变现的助推下，一些拥有大量受众的直播平台成为诸多厂商眼里的“香饽饽”，不少网红直播摇身一变成了“销售员”。而消费者一边看着直播，一边忍不住就跟着“剁手”了。网络直播购物作为一种消费新模式本无可厚非，但野蛮生长的主播与电商平台肆意透支消费者的信任：商品质量与描述不符、退货找不到渠道、投诉无人搭理等等，消费者的权益受到了严重侵害。本期“权威曝光”就关注了吹得天花

网红产品“陷阱”多多

乱坠的网购直播维权难的情况。

不少吃过亏的网友都投诉，自己跟着网红主播购买的产品存在质量问题，找商家投诉被置之不理，找网红社交平台投诉同样毫无回音。售后服务成为了摆设，消费者有苦难言。尤其是平台客服与商家通过“踢皮球”的方式，消磨消费者的维权耐心，最终让维权不了了之。而网红们则改头换面继续销售其他产品，韭菜一茬茬地割，至于口碑、人气，他们再通过其他吸引眼球的炒作找回来，太多“金鱼式”记忆的受众，好了伤疤忘了痛，一不小心又深陷其中。

类似虚假宣传、货不对板、价格信息不

对称的情况更比比皆是，平台不履行监管职责，主播们一心只向“钱”看，粉丝经济被异化到极致，消费者的权益该谁来维护呢？根据我国的《消费者权益保护法》和《电子商务法》的相关规定，消费者通过直播平台链接的购物渠道购买的商品出现问题，可以向销售者要求赔偿，如果平台不能提供销售者的相关信息，消费者也可以向平台要求赔偿。平台赔偿消费者后，可以向销售者追偿。法律法规并未缺位，但如何执行才是最重要的，只有严于执法，才能让法律不成一纸空文，也才能真正保障每一个消费者的合法权益。

金勇

维权周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：金 勇

简 讯

今年上半年

全市命案、抢案全破

□记者 季张颖

本报讯 近日，上海市公安局召开全市公安局处长会议，总结上半年公安工作，动员部署国庆 70 周年和第二届进博会安保工作。记者获悉，今年上半年，上海全市刑案破案数同比上升 18.3%，实现命案、抢案全破。

截至目前，全市共建成智能安防社区 3300 余个、智能楼宇 400 余幢、智能安防场所 50 余处，规模效应逐步显现，实现了发案率大幅下降、破案率大幅上升的良好局面。以社会面感知设备采集数据为支撑，上海公安机关开发了 280 余个应用系统、390 余个应用模型投入实战，共协助破案 1.1 万余起，抓获违法犯罪嫌疑人 1.3 万余人。

下半年，上海公安机关将全力做好社会面整体防控，努力保持命案必破、抢案全破，确保实现入室盗窃、人民宅盗窃案件破案率大幅提升；针对电信网络诈骗案件多发态势，继续推进技术防范，广泛开展“上门入户”宣传，最大限度压发案；持续推进“一网通办”和“综合窗口”建设，努力让群众“不找警种、不分区、一次办成、全市通办”。

松江叶榭派出所

劝阻一起电信诈骗

□记者 陈颖婷

本报讯 认购藏品还能得国家补贴，这让收藏爱好者黄老伯顿感“喜从天降”。按照对方的要求，黄老伯兴冲冲来到银行汇款，所幸被民警及时拦了下来。

近日，叶榭派出所接一银行报警称，有位老人来银行汇款，疑似遭遇电信诈骗。接报后，民警迅速赶赴现场。黄老伯告诉民警，其近期收到一自称是中国集邮协会工作人员的短信，称国家现推广一款名为《建国宝玺》的纪念建国 70 周年藏品，认购该藏品还能得到 8 万元国家补贴，但需要先支付 1200 元的税款。正当民警劝说时，对方电话再次响起，催促黄老伯抓紧汇款，黄老伯将电话递给了民警。然而，没等民警开口，对方迅速挂断了电话。黄老伯意识到遭遇了骗局，向民警表示感谢。

一银行柜台

疑现数字货币交易诈骗

□记者 夏天 通讯员 何东

本报讯 “财大硕士”以“炒 Vollar 货币”为诱饵，让市民向其办理大额转账。近日，农行工作人员与民警联手拦截了一起疑似新型电信诈骗。

近日，客户沈女士来到农行上海奉贤支行营业室，要求办理大额转账业务，大堂经理向沈女士进行了“四问一告知”安全提示。但沈女士只是一再催促要求尽快汇款。经大堂经理反复询问后了解到，收款方是一位声称财经大学毕业的硕士生，在帮其炒 Vollar 货币作投资。大堂经理劝说未果，银行工作人员拨打 110 报警。几分钟后，接警民警赶到现场，再次向沈女士进行防范电信诈骗宣传，并将沈女士带回派出所，作进一步调查和取证。