



正品源于正道 共促消费公平

手机突然黑屏、WIFI打不开

明明可以换却说只能修

见习记者 陈友敏

“WIFI 和热点打不开”“手机突然黑屏”“主板坏了”……打开微博“小米 11 超话”，类似的投诉比比皆是，消费者们“怨声载道”。截至 2022 年 2 月，新浪黑猫投诉有关小米 11 的内容高达 11500 条，远高于小米的其他机型。在已有售后政策的情况下，消费者想要换新机却仍是困难重重。

小米11烧主板后的艰难换新路

就在去年 12 月底，张女士于同年 5 月份购入的小米 11 突然黑屏死机。手机出现问题后，张女士先是自行找了最近的一家手机维修店，店主在查看手机后表示可能是主板出了问题，建议张女士联系品牌方处理。在前往所在地一处小米售后服务中心检测后，工作人员给出了刷机的解决方案。“我也是第一碰到这样的情况，没想太多，既然给出了解决方案，那么就接受吧。”

原本以为手机的问题已被彻底解决，然而维修仅仅一个半月后，张女士的小米 11 再次黑屏死机。自己日常只是正常使用，并未出现磕碰、坠落等情况，第二次碰到相同问题，是不是这款手机本身存在质量问题？带着这样的疑问，张女士上网搜索后发现，自己的经历并非个例，小米 11 系列手机大批出现主板、WIFI 被烧等问题。

由于这部手机是在淘宝小米官方旗舰店购买，张女士便联系了旗舰店客服，要求客服就此事给出合理妥善的解决方案。客服称这部手机已经使用近 9 个月，超出退换期限，只能选择寄修或自行前往网点维修。

“如果检测出还是主板问题，你们的解决方案是什么？更换主板吗？”面对张女士的疑问，小米客服给出了肯定的答复。

在张女士看来，手机一旦更换主板，暂且不论原本的数据能否找回，手机本身的价值也会大打折扣。为什么产品本身质量问题引发的损失，最终却要消费者来买单？“这已经是我第二次遇到这样的问题了，短期内反复出现同样的问题，我现在完全无法信任你们。我的诉求是如果检测结果证明手机确实是主板有问题，要么退货退款，要么换新机。”

在得到张女士态度强硬的回复后，小米旗舰店客服表示要将其诉求向上级反馈，24 小时内会有专员联系。

随后联系张女士的专员先是坚称只能维修，同时为表歉意还将赠送一份 200 元的礼品。

在张女士明确表示不能接受该方案后，第二天又有专员打来电话。一接通电话，对方就表示将有人上门取件，并向张女士确认取货地址以及联系方式。

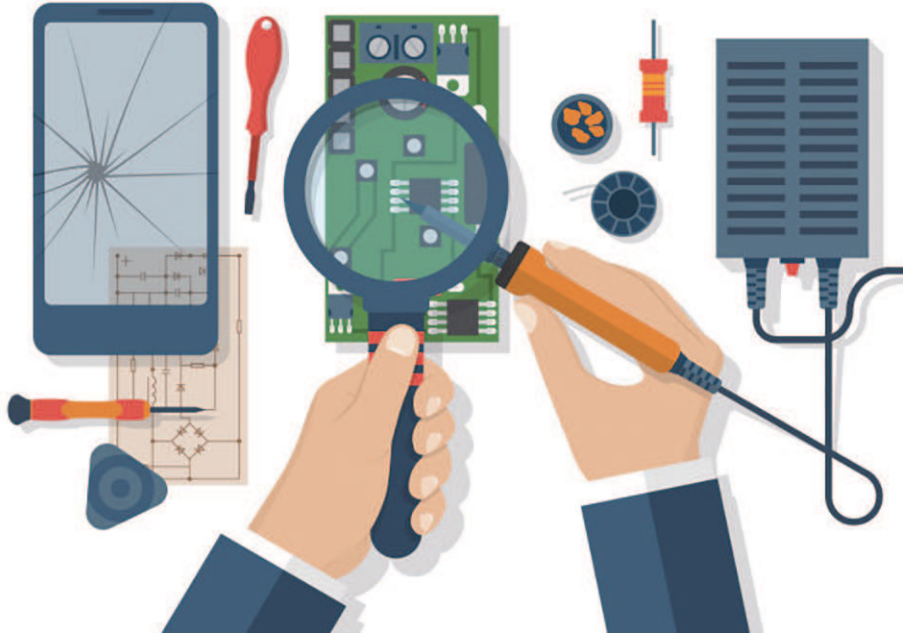
“上门取手机吗？寄到哪里去？具体又是什么处理方案？”

“您好女士，我们要将您的手机寄到北京检测维修。”

“如果检测出是主板有问题，怎么处理？还是维修的话，我们可以不用浪费时间了。”

或许是强硬的态度奏效，电话那头的专员随即表示，倘若检测后证实是手机主板存在问题，小米将为张女士更换一部全新的同型号手机。

手机寄出 2 天后，张女士顺利收到一部新机。



企业已有换机的售后政策，消费者为何还要“斗智斗勇”？

浏览微博小米 11 超话，可以发现大多数碰到烧主板、烧 WIFI 问题的消费者，为了更好维护权益，希望小米可以为其更换新机或退货退款，但想要达成这一结果并不容易。

此前，曾有媒体报道，小米内部出台了“若遇手机（不开机-黑屏无显示不识别端口）三级故障，给予更换全新套机支持”的规定（2021 年 6 月 26 日起执行，仅针对小米 11 机型（不包括 Ultra& 小米 11Pro））。之后小米官方于 8 月 6 日再次给出回应，称针对小米 11 及其系列产品出现的特殊情况，支持换新机处理，换机后如果再次出现相同问题，可以进行退机或者再次换机。

张女士的小米 11 出现黑屏问题时，上述政策已经开始执行。但纵观张女士维权之路，不难看出这是一场“斗智斗勇”的拉锯战。在售后服务层层上报的过程中，但凡她的态度有所松动，或许她就只能得到一部更换了主板的维修机。

“收到新机后，我对之前维权的过程进行了复盘，如果我没有在手机第二次黑屏时意识到这是产品本身质量问题，如果我看到 200 元礼品的‘诚意’接受维修方案，如果我没有追问清楚小米上门取件的目的，是不是就稀里糊涂地被蒙混过去？”张女士告诉记者。

根据《消费者权益保护法》第二十四条，经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货；七日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营

者履行更换、修理等义务。依照前款规定进行退货、更换、修理的，经营者应当承担运输等必要费用。

“依据小米的规定，如果我的手机检测确实是主板存在问题，是可以更换全新套机的。为什么在售后的过程中，想要达成这一结果，却需要一层一层与客服扯皮？”张女士表示。

谁来为消费者的数据损失买单？

值得注意的是，许多和张女士一样遭遇烧主板问题的消费者，即便更换主板或是换了新机，手机里原本的数据也无法找回。

金先生曾于 2021 年 5 月购买小米 11pro（12+256GB），使用 5 个月后，手机黑屏无法开机。当天下午前往小米售后服务中心，经检测主板被烧，手机内所有数据全部丢失，小米说无法对丢失的数据进行找回或赔偿，只给换新机，并且不能退货。

金先生向记者表示：“比起手机，对我来说更重要的是手机中储存的数据，这些数据都是无价资产，却因为小米 11 质量问题导致我个人数据完全得不到保障。虽然更换了手机，但是数据没了，并且小米也无法保证换的新机不会再次出现问题。消费者的权利如何保障？”

记者了解到，金先生在手机烧主板前不久正准备和单位劳动仲裁，但由于突如其来的手机烧主板问题，自己保存在手机中的一些关键证据全部灭失，最终这场劳动仲裁只能不了了之。

记者观察

店大不能欺客 维权还需坚持

分析诸多购买小米 11 系列手机的消费者投诉，不难发现点燃消费者怒火的不是简单的质量问题，而是企业在问题暴露后的处理方式——明明企业出台的相关规定已然承认产品本身存在质量问题，但消费者想要依据规定维权，却还要“过五关斩六将”。

质量已经出现问题，企业为何不干脆利落承认，大大方方做好售后，挽回因“质量门”失去的信誉？记者就此采访了有关法律专业人士。

有律师认为，从这个事件可以看出，消费者维权一定要坚持再坚持。一些企业之所以面对投诉层层设障，而不是直接面对，应该是预估到并非所有的消费者都

会像张女士一样坚持到底，许多消费者因为种种原因怕麻烦，最后选择息事宁人。

企业就是抓住了消费者的这种心理，能拖就拖，能推就推，实在不行再按法律规定承担赔偿责任，以此降低违约成本。如此往复，最终的受害者还是消费者。

消费者除了坚持外，还要学会多管齐下，通过尽可能多的合法途径来维权。直接向商家（企业）投诉是第一选择，如果企业故意推拖，可以请求行业协会、消费者权益保护组织调解，或向市场监管等行政部门投诉。这些都不能解决的，还可以通过诉讼来维权。

希望广大消费者能明白，你今天退一步，企业的不良行为就会进一步；你今天进一步，企业的不良行为就会退一步。只有大家一起依法维权，消费环境才会越来越安全。

