

□ 记者 章炜

如今液晶电视越来越大，画面越来越精美，作为液晶电视最重要的配件，面板配置被消费者越来越看重。消费者张先生向《上海法治报》反映，他在 TCL 京东自营官方旗舰店下单购买了一台 85 英寸雷鸟“鹏 7 MAX” S575C 液晶电视机，由于屏幕有瑕疵，售后换新机之后，张先生发现，屏幕供应商居然从 TCL 华星“自有屏”偷梁换柱成了他没听过的厂家。他多次提出换机诉求，但客服却称“无法更换”，陷入维权困局。

“冲着华星的屏才买的”

张先生是一名数码发烧友，去年 12 月 31 日，他在京东 TCL 旗舰店下单购买了一台 85 英寸雷鸟“鹏 7 MAX” S575C 液晶电视机。到货后，张先生发现，液晶显示屏幕上有坏点。由于在 7 天无理由退货时限内，TCL 很快上门进行了故障电视机的售后换新机服务。

今年 1 月 11 日，新机到之后，张先生发现，他最为看中的屏幕供应商居然被换了厂家。“原来的电视面板是 TCL 自有的华星光电，换机后的面板变成了惠科。我就是冲着 TCL 自有的华星光电的屏才买，现在因为商品质量问题而换机，整机最大头的屏幕居然被秘密调包了？”

不仅如此，张先生还发现，电视机的硬件换了不同的制造商后，软件也变了。第一次送过来的机器默认的视频播放应用是企鹅影院，而更换的机器自带的播放应用是酷享视频。由于搭载的视频软件不同，会员包年费也涨了，原来的企鹅影视为 218 元 / 年，现在的酷享为 348 元 / 年。张先生多次和 TCL 公司反馈，要求更换与原电视的软硬件相同的机器，但未得到解决。

在张先生提供的照片上看到，第一次机器的包装盒上印着“生产企业：TCL 王牌电器（惠州）有限公司”，而新的机器上印着“生产企业：合肥惠科金扬科技有限公司”。公开资料显示，2009 年 11 月 16 日，TCL 以创立华星光电为标志，正式进入显示面板制造领域。2022 年，华星电视面板出货量居全球第二。

两个供应商，随机发货

值得注意的是，记者发现在黑猫投诉、哔哩哔哩等平台，多名消费者也有相似的经历。有消费者表示，自己在天猫 TCL 旗舰店购买一台 85T7H 电视机，也曾遭遇屏幕生产厂家与宣传不符的情况。“此前各大

投诉实录

屏幕被“秘密调包” TCL 雷鸟电视 惹恼消费者

要求换机被拒
陷入维权困局

主播、客服都在宣传该款电视机用的是华星光电与三星的屏幕，说自家的华星屏有多好，结果拿到电视机后，发现是惠科的。”

针对张先生投诉的该款机型，记者询问 TCL 京东自营旗舰店客服，客服表示，任何一家彩电品牌采购屏幕都不会只采购一家，一般采购两家或以上。目前，TCL 电视采用华星光电与惠科两家屏幕厂商提供的屏幕，都是 A 规级液晶屏幕。由于电视机生产批次不同，无法确切告知消费者收到的电视机具体屏幕采购厂商。

对于屏幕供应商，记者又咨询天猫 TCL 官方旗舰店，天猫客服的口径却有所区别。“我们主要有两大屏幕供应商，一般是华星光电和三星，华星光电属于 TCL 集团。根据生产批次不同，配置的屏幕是随机的。如果要确认屏幕供应商，需要到货后让师傅上门进行鉴定。”

记者了解到，大部分 TCL 机型都未标识屏幕供应商，仅部分高端机型比如 85Q10H 等，标注采用 TCL 华星

A++ 蝶翼星曜屏。

此外，针对软件问题，TCL 客服回复，TCL 不同的电视型号，默认搭载的视频会员不同，目前张先生所购买机型都已统一为酷享影视。

记者就换屏问题咨询第三方维修网点，据一位业内人士透露，一般来说，电视机的屏幕价格通常占整机价格的 70% 以上，屏幕越大比重越高。例如，如果电视机是 5000 元买的，换屏价格大约是 3500 元，所以“还不如直接换新机”。此外，他表示，华星光电的确属于国产屏的头部品牌，行业内口碑较好，相对来惠科来说更为“大牌”。但具体屏幕价格差价，要结合屏幕等级、对比度、峰值亮度等参数来比对。

经协调，TCL 售后相关负责人近日告诉记者，TCL 同意给张先生进行退货退款处理，但对于张先生的换成华星屏幕的诉求，处理比较复杂，目前售后正积极协调给张先生升级更高型号的机器。对于消费者的合理诉求，TCL 将第一时间沟通响应，尽量满足其需求。

验。屏幕供应商等数据，对大多数欠缺专业性和识别能力的消费者来说，很难发现，故而无法知悉所购买商品的真实情况，侵犯了消费者的知情权。本案中，经营者在直播间、客服宣传当中，突出强调了电视机为“华星光电与三星”的屏幕。而经营者对于电视机屏幕的宣传与实际情况不一致，经营者行为应当认定为虚假宣传、构成欺诈，侵犯了消费者的知情权，消费者可要求经营者按照购买商品价款的三倍进行赔偿。

可依据消保法，要求经营者承担“三包”责任

厂家时，消费者可以追究其违约责任；当消费者和经营者未就屏幕厂家进行约定，经营者更换厂家，消费者可依据《消保法》相关规定，要求经营者承担“三包”（修理、更换或者退货）责任。如果经营者在提供商品过程中有欺诈行为的，消费者可要求经营者按照购买商品的价款的三倍进行赔偿。

律师表示，电视机屏幕的价格占整机价格的 70% 以上，屏幕品质直接影响到消费者的交易选择和消费体

律师说法

德恒上海律师事务所杨铭铭律师表示，从法律角度来看，当消费者购买商品时，有权要求商品的质量符合相关的质量标准或者经营者承诺。经营者应确保销售的商品与合同约定一致，符合商品描述或其承诺的内容，如果商品存在产品瑕疵，应及时修理、更换；如果不能更换或者修复，应退还消费者的货款。

若消费者在购买商品时与经营者约定了屏幕的生产厂家，经营者更换

消息树

按债务比例收钱干『脏活』断后，深坑消费者

『职业闭店人』：专帮老板跑路

沈女士给孩子报了 120 节早教课程。令人意想不到的是，新课程一节课没上，这家机构便毫无预兆地停课了。资深行业从业者表示：“这是一场至少蓄谋了半年以上的关店，背后极有可能存在‘高人指点。’而这个所谓的‘高人’可能就是一群专门帮老板们策划跑路的职业闭店人，他们收钱干‘脏活’，帮老板们‘断后’。”

记者调查发现，近年来，预付费模式的健身房、教培机构等接连爆雷，不乏一些不良经营者通过这种“安全闭店”的方式实现“安全着陆”，逃避对消费者的责任。这类机构跑路前后，往往有着相似的闭店“流程”：提前更换法人代表、减少注册资金、策划活动再次收割、闪电跑路。

哈尔滨一名教培从业者接受采访时认为：职业闭店人在行业内早已不是秘密，不排除有些商家就通过这种方式‘金蝉脱壳’了。”这名从业者认为，即便没有闭店人操作，也可能存在“高人指点”。记者采访多个商家，都表示很多年前健身房频繁跑路就催生了这样的职业闭店人，但是由于很难固定证据，很难说某个商家背后一定存在这样的操作。

为了避免商家承担风险，职业闭店人会采取一些涉嫌违法的策略，包括转移资产、更改经营主体等。操作通常分为三步：在与闭店人的交流中，对方首先会评估商家负债，按照负债总额收取 10%-15% 的服务佣金；然后让闭店人提前更换法人代表、缩减注册资本；第三步，闭店人以店庆、年终回馈等为借口，做一场低价的大型处置活动，当完成以上步骤后，便可溜之大吉。

据媒体报道，某东部城市医美机构在倒闭前先更换了法人代表，随后又做了一次预售。消费者在掌握前任老板和“闭店团队”之间利益往来的线索和证据后，选择向公安机关报案。随后，相关部门又顺藤摸瓜，抓到了从事安全闭店的中间人及若干团伙。经查实，新换法人代表为偏远地区老者，系身份证被盗用。该案件被定性为刑事案件，医美机构前任老板以及闭店团伙均获刑。（综合中国新闻周刊、上游新闻）