2025年315特刊特聘法律指导机构
申房律师事务所 S.F. Attorneys at Law
申明执法为民 房系百姓冷暖
地址：上海市恒丰路399号达邦协作广场33楼
咨询电话：400-6161-000
网址：www.shenfanglaw.com

冲着“国补”买手机 却被搭售碎屏险

□ 记者 章炜

自手机、平板、智能手表（手环）三类数码产品购新“国家补贴”政策在上海落地实施以来， 消费者线上线下选购相关产品的热情持续高涨，但“国补”有关的消费纠纷与投诉却不少。近日，消费者宗先生向上海法治报反映，他在线下苏宁卖场花费3148元买了一台新手机，然而，一查账单却发现其中299元是购买了碎屏险。“说好的碎屏险是免费赠送的，怎么还单独收了我299元？”宗先生质疑门店补贴价格不透明，消费者不清楚优惠明细，还有捆绑销售的嫌疑。

说好的赠送怎么变成购买？

近日，冲着“国补”的优惠，宗先生想换台手机，便来到位于浦东新区张杨北路的苏宁易购店铺。在vivo柜台前，店员热情地介绍产品性能和优惠力度，宗先生很是心动。“销售说享受各种消费补贴和优惠之后，手机价格为3148元，碎屏险为赠送的。”宗先生觉得价格合适，便决定购买心仪的vivoS20PRO手机。就在付款时，店员提出商品要分两个部分进行付款，分两笔支付，宗先生的心里埋下了怀疑的种子，但购买现场并未深究。

回家后，宗先生一看账单明细，气不打一处来。原来，账单分成了两部分，299元是“通讯意外全保2年”的碎屏险，2849元才是手机价格。“我就是冲着有‘国补’优惠想买个手机，没想过要买碎屏险。销售人员一直讲碎屏险是赠送的，如果告诉我要花299元购买，我肯定会拒绝。”宗先生提供的账单明细显示，其中一笔为手机原价为3799元，优惠金额200元，用券金额250元，享受国家消费补贴500元之后，支付价格为2849元。另外，还有一笔299元的收款方为“苏宁易购销售有限公司”，是苏宁提供的延保服务单。两笔账单，宗先生一共支付了3148元。

“隐形消费”陷阱？

觉得自己被“套路”后，宗先生先是通过线上操作，申请退掉碎屏险和手机。他表示，门店曾经打电话给他，试图说服他不要退碎屏险，但是他未理会。对于宗先生有关碎屏险的质疑，销售人员回应说，碎屏险是当时店里有活动，是用领券的方式操作的。“客户对碎屏险不认可，门店已经同意退了，我们也没说什么。”对于宗先生退手机的诉求，该销售人员表示，购买时已经明确告知消费者，参加“国补”的机器必须现场激活，激活后没有质量问题无法操作退货。

针对宗先生反映的事宜，记者联系苏宁客服，客服回复，无法确定现场双方沟通详情。但客户现场付款后，根据购物单据，就能看到是否购买了碎屏险，此时，只要手机还未激活，手机和碎屏险都是可以退的。对于宗先生莫名其妙支付的碎屏险账单，客服表示，如果是门店购买的，退款需要与门店协商，目前门店已经同意退碎屏险费用，但手机没有质量问题，无法操作退货。“参加补贴的手机必须当场激活并登入系统，激活后除非出现质量问题，不支持七天无理由退货。”客服解释说。

记者通过苏宁门店了解到，按照上海市相关补贴规定，购买“国补”手机时，消费者的确需要配合销售员，由本人当场核验SN码、激活系统并保存激活照片，企业需将采集到的商品信息上传地方平台。

记者注意到，近期，小红书上不少网友反映，有线下大卖场利用相关补贴政策搭售“碎屏险”、手机壳膜等附加产品。一位网友表示，她在线下大卖场利用“国补”购买华为MATE70时，销售人员要求搭售500元多的碎屏险或者耳机才能购买。记者近日联系苏宁张杨北路门店工作人员，询问利用“国补”买手机是否必须支付碎屏险，工作人员含糊表示，碎屏险是自愿的，但是有些手机型号使用套餐价格更优惠。

记者了解到，2月份，中消协发文指出，“国补”消费市场活跃，但部分商家营销行为有待规范，相关投诉排名首位。南京浦口区市场监管局也曾发文指出，“国补”是惠及民生的一项政策和举措，商家不得捆绑、附加其他服务和消费。

律师意见

谨慎消费 维护自身权益

孙鸣民

在面对此类消费场景时，消费者应时刻保持警惕，多方面维护自身合法权益。

1.消费前仔细确认细节：在购买数码产品，尤其是涉及“国补”等优惠活动的商品时，务必要求销售人员详细说明所有费用明细。不要仅听信口头承诺，对于优惠政策的具体内容、商品实际价格、是否包含其他附加费用等关键信息，要明确确认。比如，在购买手机时，应要求销售人员以书面形式列出手机价格、各类补贴金额、碎屏险等附加产品的费用及性质（是赠送还是购买），避免模糊不清的表述。

2.付款环节注意留存证据：付款时，要留意支付的项目和金额，仔细核对付款明细与之前确认的信息是否一致。像宗先生遇到的分笔支付情况，更要格外谨慎，当场询问清楚每笔款项的用途。务必通过可查询的支付方式付款，如银行卡、移动支付等，并保存好支付凭证，如支付截图、交易记录等。这些凭证是后续维权的重要依据，能清晰显示支付的时间、金额、收款方等关键信息。

3.遇到问题及时沟通与维权：如果发现实际消费与之前约定不符，比如被搭售碎屏险等情况，应立即与商家沟通。沟通时，尽量通过书面形式，如聊天记录、邮件等，明确表达自己的诉求，要求商家给出合理的解释并解决问题。若商家拒绝合理诉求，消费者可以向相关平台投诉，如苏宁易购平台的客服，要求平台介入调查处理。同时，也可以向消费者协会、市场监管部门等机构反映情况，寻求帮助。在投诉或反映问题时，要提供详细的证据材料，增强维权的力度。

4.了解相关政策和法律法规：消费者应主动了解国家补贴政策以及相关的消费法律法规，明确自己在消费过程中的权利和义务。像“国补”政策对手机购买的具体规定，包括激活、退货等要求，都应提前知晓。这样在遇到问题时，能够依据政策和法律判断商家的行为是否合法合规，更有效地维护自己的权益。

5.谨慎对待激活等特殊要求：当商家提出如“国补”手机需当场激活等要求时，消费者要谨慎对待。在激活前，务必确认所有消费内容都符合自己的预期，避免因激活后无法退货而陷入被动。

总之，消费者在购买商品时要保持理性和谨慎，注重细节，及时留存证据。一旦发现权益受损，要积极通过合法途径维权，让消费环境更加公平、透明。**（本版“律师意见”由“3·15”特刊特聘法律指导机构上海市申房律师事务所主任孙鸣民律师撰写）**