

□ 记者 章炜

“把产品寄过去,不做故障分析,直接让加钱换新,这算哪门子售后服务?”消费者吴先生近日向《上海法治报》反映,他花费216元购买的小米手环8NFC版,过保四个月,突发黑屏故障。他希望官方售后拆机检测,明确故障原因,再选择付费维修,品牌方却表示“无法维修,只能付费以换代修”。记者调查发现,吴先生的遭遇并非个例。随着智能穿戴设备市场规模扩大,不少消费者面临“过保即无修,只能加价换购”的售后困境。

过保手环突发故障

吴先生表示,2024年6月,他在电商平台小米官方旗舰店购入手环8NFC版,实际支付价款216元。据吴先生描述,购买后该手环一直正常佩戴使用,未发生摔落、进水、私自拆机等异常情况,2025年10月中旬,该手环在一次常规充电后突然黑屏,多次尝试重启、更换充电设备均无法开机,此时距离产品一年保修期超出约四个月。

吴先生第一时间联系小米旗舰店客服咨询维修事宜。客服告知需先将产品寄回指定售后网点进行检测,吴先生随即按要求通过快递寄到指定售后点。几天后,小米售后工作人员通过电话向吴先生反馈检测结果,称仅能提供“以换代修”方案——支付6折费用(179元),换购全新小米手环9。

这一方案引发吴先生质疑:“我想知道具体是哪个部件坏了,是产品的质量问还是本人的使用问题?”他明确提出,希望厂家先进行拆机检测,出具详细故障报告后再协商处理方式,“如果是质量问题,即便过保,希望有更合理的维修方案;如果是我使用不当,我也愿意承担相应维修费用,至少要明明白白消费。”

记者了解到,小米手环9于2024年7月上市,上市时NFC版价格为299元,目前各大电商平台销售的主流产品为小米手环10。

小米:“以换代修”即维修

为进一步核实小米手环系列的售后政策,记者致电小米官方客服,对方详细回应称,小米手环全系列产品均享受全国联保及《消费者权益保护法》规定的“三包”服务,保修期为一年,腕带因属于耗材,保修期仅为15天;所有售后处理的前提是“产品无人工损坏痕迹”,若涉及退换货,需保证配件齐全、产品外观无明显磨

损。“如果过保,相关售后流程是先将产品寄回,由专业人士对故障进行检测,再向用户提供后续方案。”

经过多次沟通,小米客服专员反馈称,经售后检测,吴先生的手环确实存在黑屏无法开机的故障。对于“为何不能维修”的疑问,专员解释,公司不同产品品类,售后方式不同,该产品是通过“以换代修”的方式进行售后。该专员称,目前对于这个产品品类,确实没有办法拆开维修,“以换代修也是维修的一种方式。”

既然手环产品品类只能“以换代修”,为何还要求消费者将产品寄回到售后点进行检测?对此,该专员表示,售后仅负责核实故障是否属实,并提供后续处理方案,无法进行故障分析。对于吴先生这款产品,超过保质期就会涉及付费。“在这样的情况下,我们去沟通了这个折扣方案。”为促成纠纷解决,客服提出,将换购优惠调整为5折换购小米手环9。但吴先生认为该方案未回应核心诉求,最终他放弃了售后,表示将另行购买其他品牌手环。

投诉实录

小米手环过保后只能“以换代修”?

消费者要求“付费维修”
小米称只能“加价换购”

记者在黑猫投诉平台查询发现,截至目前,累计有1600余条关于小米手环维修的相关投诉,不少消费者表示,产品过保后突发故障,售后表示无法拆机维修,仅提供换购方案。

随着智能穿戴设备市场规模持续扩大,相关售后维修纠纷日益增多,但行业维修标准仍存在模糊地带。记者查阅《部分商品修理更换退货责任规定》(以下简称《规定》)发现,第七条明确载明:“生产者应当保证在产品停产后五年内,仍能继续提供符合技术要求的零配件。”涉及的商品包括彩色电视机、家用电冰箱、洗衣机、50元以上钟表等,智能手环并未列入名录。

业内人士分析指出,智能手环因集成度高、零部件微型化,确实存在维修难度大、维修成本可能接近甚至超过产品售价的现实问题,“以换代修”在一定程度上可提高售后效率、降低企业运营成本。“随着智能穿戴设备普及,相关‘三包’政策亟待完善,比如明确生产者的维修义务和零配件供应责任等,为消费者维权和企业规范经营提供明确依据。”该业内人士表示。

■ 律师说法

消费者应有选择权,“以换代修”不能成为唯一选项

上海邦信阳律师事务所合伙人金玮律师认为,是否选择加钱置换新产品应该取决于消费者的选择自主权,如果消费者不同意加价置换新产品,在没有正当理由的情况下,小米公司应当提供维修服务,如仅提供“以换代修”方案,则有“霸王”之嫌。

“虽然目前国家规定的《实施三包的部分商品目录》中并未明确将手

环列入‘三包范围’,但如浙江省等地区出台的地方性政策已明确将智能手环、手表列入‘三包’商品。现实中,在处理手环等智能穿戴设备纠纷时,普遍将其视为‘三包’商品。”金玮表示,即便部分手环产品停产,小米公司仍应在产品停产后的一定年限内继续提供符合技术要求的零配件及维修服务。

同时,金玮律师表示,对商家而

言,“以换代修”可以是其提供售后服务方式中的一种,但不应是唯一的一种,产品在超过保修期之后,消费者应有权选择付费维修,而非只能加价置换新产品,否则就是侵害了消费者的自主选择权与公平交易权。

金玮律师呼吁小米公司能够倾听消费者的声音,回应消费者关切与需求,听取有关意见与建议,落实售后服务,避免消费者选择“用脚投票”。

消息树

魔方退出多个门店,上海有租户遭解约

公司回应:正在进行房源结构性优化

近日,多地租户反映,魔方生活服务集团旗下多家门店在租赁合同尚未到期的情况下,因运营方退出或停止经营而强制清退租客,其中部分门店由第三方接手。涉及门店包括魔方公寓上海西藏南路店、魔方公寓上海火车站店、魔方公寓杭州华丰路店、魔方公寓杭州钱江世纪城店、微客公寓深圳银田站店等。也有广州租户称遭遇类似情形。

对此,记者向魔方公寓方面求证,魔方公寓相关负责人回应表示,对于近期魔方上海西藏南路店部分租户的退租安排引发租户和媒体关注,公司方面深表歉意。“近期少量早期项目因业主不再续约,公司正在进行房源结构性优化,故涉及了对应门店的闭店安排。目前公司经营正常,部分门店闭店不影响公司整体运营,同时公司还在积极拓展新项目,有几家新门店即将开业。”

魔方公寓相关负责人进一步表示,公司始终秉持对租户负责的经营理念,优先保障租户利益不受损害,按合同约定,会将剩余租金和押金足额返还。“公司深知此事对租户带来相关困扰,对此深表抱歉!除退还押金外,我们也提供魔方其他门店备选,并给予相应折扣和提供搬家服务。如在闭店过程中有任何受损或困扰,公司将第一时间解决。”

公开资料显示,魔方公寓创立于2009年,截至2022年12月31日,魔方生活已进入全国25个城市。值得注意的是,在2022年至2023年,魔方公寓曾两度向港交所递表IPO。招股书显示,2020年至2022年,公司收入分别为9.49亿元、14.71亿元、17.14亿元,年度净利润分别为-2.30亿元、3.02亿元、-2.47亿元。截至目前,在招股书第二次失效后,魔方公寓的IPO暂无新进展。

当前,保租房正逐渐成为住房租赁市场主力。据上海市随申办APP显示,截至今年11月25日,在上海市的保障租赁住房项目中,有15个为魔方公寓提供的常态配租项目。

(综合《中国经营报》等)