



售后承认手机系苹果流出 公关否认是报废机

苹果“爆炸”手机陷“序列号”罗生门

11月20日,北京商报《苹果报废手机缘何“起死回生”》一文,对消费者陈先生的iPhone 5C的维修经历进行了报道。近日,苹果公司售后人员给陈先生做出确认答复,承认该手机确实是从苹果公司流通出去的,该公司公关负责人表示,此前手机的序列号在查询过程中出现了错误,该手机并不是报废机。

然而,陈先生对上述解释并不接受,相关律师也认为,不管是质量问题还是管理问题,苹果公司都应该对消费者的财产损失进行赔偿。



错,这说明该公司存在严重的管理漏洞。“苹果官方直营店的专业售后人员,竟然在帮助我解决售后问题时,将产品序列号输入错误,告知我‘无法维修、无法更换,只能丢弃’;如果没有媒体的介入,苹果公司也不会再次为我做手机检测,结果只能是我自己承担损失。”陈先生如是说。

北京商报记者又咨询到中国消费者协会律师团专家胡钢,他表示若是产品存在质量问题,按照《产品质量法》相关条款,消费者可以向生产者和销售者要求赔偿,在这点上,苹果公司表示赔偿一部新的手机是合理的,但消费者在维权过程中所花费的资金和时间代价,生产者也应进行赔偿;同时,苹果公司应该对同批次的产品进行检测,如果存在同样的安全问题,应该集体召回或者采用其他措施,避免出现消费者人身或财产安全问题。

若是苹果公司的管理出现问题,这部手机确实应该属于该回收和报废的产品,胡钢表示,按照苹果工作人员的说法,产品有缺陷却在市场上流通,销售者隐瞒了事实真相,构成消费欺诈。因为该产品的购买时间为2013年,按照当时旧的《消费者权益保护法》,销售者应退一赔一;此外,因为该手机是本该销毁或回收的产品,也就是生产商在明知产品有缺陷的情况下依旧投入市场,苹果公司在经营活动中存在疏忽大意或故意为之的行为,同样构成了欺诈;由于次品流入市场,生产商还违反了《安全生产法》与《产品质量法》的相关条款。

北京商报记者了解到,在产品出现问题的案例中,不乏巨额赔偿的例子。2010年,美国消费者指控苹果公司以机体内进水试纸变色为由拒绝免费维修仍在保修期内的iPhone和iPod Touch,这种进水试纸由3M公司开发,与水接触后会变色。按照苹果公司的保修条款,进过水的iPhone和iPod Touch不能保修,最后经过庭外和解,苹果公司同意向用户赔偿5300万美元。

北京商报记者 金朝力 石飞月

序列号之说自相矛盾

据消费者陈先生的叙述,在手机电池发生“爆炸”后,他在王府井的苹果直营店进行了手机检测,该店售后人员表示这并不是爆炸,只是电池膨胀,通过查询序列号,该售后人员告知陈先生,手机的序列号已经更换过,这是一个无效的序列号,无法做任何返厂、换货、店内维修处理。

据上述售后人员的进一步解释,无效序列号与普通苹果手机序列号不同,是一种非活跃序列号,苹果公司无法为该手机提供任何服务。查询信息显示,陈先生的手机此前已经更换过一次,这个手机理论上应该是已经被返回到工厂,不会在市面上流通,这个序列号也应该是被销毁的。

当时北京商报记者联系到苹果公司的相关负责人,该负责人当时表示对于本该销毁或回收的产品,苹果公司肯定会严格把关,不会允许这类产品流入市场,并指出陈先生购买手机的淘宝店并不是苹果公司的正规销售渠道,质疑该手机并非正品。

但在上周,苹果公司在对陈先生手机进行进一步检测后,苹果行政关系部的一位员

工联系到陈先生,承认该手机确实是苹果公司生产的产品,并询问陈先生是否能接受重新换一部iPhone 5C的建议,被陈先生拒绝。

本周,北京商报记者再次联系到苹果公司的相关负责人,该负责人指出,陈先生在进行手机检测时查询的序列号出了错误,公司售后的内部系统错误地将之前一位消费者经苹果维修过的产品序列号放到了陈先生的产品上,所以在查询时显示该手机是应该报废回收的,因此陈先生的手机并非是由于公司管理不善流入市场的报废产品。

质量问题还是管理问题

在得知苹果公司方面的解释后,陈先生认定,当时在苹果直营店,自己是亲眼看到苹果售后人员将自己的手机序列号输入电脑,不可能出现苹果相关负责人所解释的“序列号安放”错误。此外,陈先生还表示,检测结果出来已经很多天,但是并没有苹果售后人员告知他序列号出现了“错置”的情况。

值得注意的是,在陈先生去王府井苹果直营店进行检测以及自己回家后再

次进行检测时,苹果官网技术支持的查询页面都显示为灰色,也就意味着该手机的序列号不是活跃序列号,无法提供服务;而当几天前陈先生再次在苹果官网输入该序列号进行检测时,却显示为“维修和服务保修情况:可适用消费者权益法(默认)”,也就是苹果系统对该序列号的检测结果发生了改变。因此,陈先生怀疑,是苹果公司相关人员修改了内部的数据。

如果按照苹果公司相关负责人的说法,是序列号弄错了,那么陈先生的手机电池发生“爆炸”,就属于质量问题;而按照陈先生的说法,苹果公司修改了内部数据,该手机不仅是苹果公司管理不善的问题,还涉嫌有欺诈行为。

通信专家刘启诚认为,如果是本该回收或销毁的产品流入市场,说明苹果公司管理存在疏漏,产品输送流程出了问题。这不但会危害到消费者的利益,也会对苹果公司的品牌形象造成负面影响。

消费者该如何维权

陈先生表示,若真如苹果公司相关负责人所说,是查询序列号时出现了差

家电侃谈

智能手机市场饱和是伪命题

金朝力

喧嚣与华丽的背后,关于智能手机市场饱和的言论从未断过。一些从业者被残酷地扫地出局,剩下的企业则面临着日渐被压缩的利润。智能手机扎堆发布,究竟是百花齐放,还是像电影《饥饿游戏》所描述的那样,争取最终活下来的可能?

2015年即将过去,相比2014年,手机战火依旧,行业竞争步入到了深水区。目前在国际市场,三星和苹果依然占据着手机市场一半的市场份额,而在国内市场,国产手机的竞争也进入白热化。由此可见,用户的需求正在不断提高,细分市场

成为企业的必争之地。

从某种程度上说,一个产业的兴起必将带来另外一个相关产业的繁荣。智能手机和手机游戏,如今已成为相辅相成的“哥俩”。随着暴雪、任天堂、EA等传统游戏大厂入主手游市场,可以预见,将来的手游市场,必将出现如《孤岛危机》式的“显卡杀手”游戏。为了更爽快地体验游戏乐趣,手游爱好者们必将愈发重视手机配置的升级。

一款游戏大作总能激起玩家的热情,并将之转化成无限的购买欲望。而性能强

劲的手机则成为游戏玩家必不可少的装备。目前市场已经出现了类似三星Galaxy S6 edge+等手机,它们不仅使用自家生产的CPU,而且还有提升至4GB的内存空间,有利于消弭安卓系统占用内存过多的弊端。游戏玩家表示,大的内存可以使多任务处理能力显著增强,大型游戏也能安静地在后台运行,等待手游玩家随时再次进入游戏世界,而不用担心退出之后从头来过。

据悉,2014年中国手游市场产值已达179亿美元,传统游戏厂商的进入,将带来

大量“端游”用户,而高配置需求的手游大作则是专属于旗舰手机的蛋糕。相比iOS系统生态的封闭性,安卓系统在发展手游市场方面有着更广阔的平台。这也给安卓阵营的手机厂商带来了巨大的机遇。目前包括三星、小米等手机都在手机游戏市场有很好的布局。

中国有句俗语:“水能载舟,亦能覆舟。”可见“智能手机饱和论”是个伪命题,手机市场足够大,关键是能否抓住用户不断提升的需求,是否抓住了细分市场出现的各种机遇。