



新闻|启|迪|财|智

消费周刊 Consumption Weekly

总第125期 今日4版 每周五出版
联合主办 北京市商务委员会 北京日报社
主编 智慧



北京买买买订阅号

D1-D4

2017.12.22

手机内存升级风险频现

手机系统频繁升级之后,内存却不够用了,因此而催生了手机内存升级服务。北京商报记者近日发现,多家线上维修平台开始主推苹果手机内存升级服务。收费几百元,便能将16G内存升级为256G。不过这看起来十分诱人的服务隐藏了手机使用风险和售后赔偿风险。据悉,苹果手机内存升级之后,会出现频繁死机的状况,维修平台也无法解决这一问题。而在最初的介绍当中,商家往往在介绍的时候明确风险,却以小概率数据诱导消费者忽视这一风险。



内存升级比换机实惠

服务未得认可

升级后频繁死机

维修避开霸王条款

市场发现

内存升级比换机实惠

手机内存太小,是每一个购买16G苹果手机的消费者都要面对的现实问题。不少维修平台正在通过升级手机内存来招揽生意,维修平台发布的广告显示,低风险、支付几百元就能将16G内存的苹果手机变更为256G大存储量。不过,各家维修平台升级手机内存的收费标准也不尽相同。

以iPhone 7为例,将手机内存升级至256G,Hi维修报价为980元,闪修侠报价为698元,极客修报价为720元。同一项服务,不同平台间的报价差距近300元。不过,苹果手机官网在售的iPhone 7,仅有32G与128G两个不同内存的版本,32G的iPhone 7售价为4588元,128G的iPhone 7售价为5388元。如果消费者在购买32G的iPhone 7之后,极客修将手机内存升级至256G,将总共花销5308元,较128G的iPhone 7还要低80元。

此外,北京商报记者了解到,Hi维修、闪修侠、极客修也先后在微信公众号上推送了多条关于内存升级的消息。同时,一位不愿透露姓名的维修平台工作人员向北京商报记者透露,平台内近10%的新用户订单是从内存升级中获取。

多发问题

升级后频繁死机

作为维修平台的重要引流“关卡”之一,内存升级却是手机维修后频现质量问题的重灾区。

今年7月,天天315曾曝光,广州消费者刘女士有一部16G内存的iPhone 6手机,5月她在一家手机维修平台进行了一次扩展内存的升级服务。然而,刘女士的手机在升级后,让原本没有任何使用问题的手机频繁出现死机的状况。

无独有偶,内存升级导致苹果手机内存频繁死机的事件时有发生。据悉,早在2015年,沈阳的消费者刘先生曾透露,他的苹果手机在内存升级之后经常遭遇死机,对手机进行升级的维修店也无法彻底解决。爱维修公关负责人曾向北京商报记者透露,因苹果手机在升级内存之后会出现频繁死机的情况,该情况还不能得到解决,所以爱维修尚未上线苹果手机内存升级的服务业务。

北京商报记者致电Hi维修,接线工作人员介绍,苹果手机升级内存的风险较大,平台对接受升级内存服务的苹果手机提供30天的质保售后服务。不过,记者查询发现,用户在Hi维修平台体验更换屏幕等其他维修服务的手机可享受180天的质保。

同时,Hi维修工作人员表示,维修师在对苹果手机升级内存之前,订单会标明用户需承担的风险。这也意味着,如果手机售后出现质量问题,维修平台不会承担赔偿责任。另外,对于苹果手机内存升级的质保期限少于其他服务质保期限的原因,北京商报记者采访了Hi维修,但截至发稿Hi维修并未给予回复。

操作实情

服务未得认可

实际上,线下维修门店也在拓展苹果手机内存升级的服务。维修方均表示,苹果手机内存升级服务的业务量很多,不过这项服务并非苹果官方认可的服务。北京商报记者从一家位于郑州的维修公司了解到,16G的苹果手机将内存升级至256G,收费为498元。该维修公司负责人表示,苹果手机内存升级时,使用的是东芝的硬盘。对此,北京商报记者致电多家维修公司,接线人员表示,维修师对苹果手机进行升级时,所使用的硬盘品牌也是东芝,但苹果手机16G内存升级至256G,各家维修报价却差别很大。

对于消费者最关心的手机内存升级操作过程,一位维修行业从业者向北京商报记者透露,苹果手机内存升级时,维修师需要将手机原有的内存硬盘拆卸后,再将新的内存硬盘安装在手机中。其中,更换内存硬盘需要维修师拆卸很多小零件。同时,硬盘的焊盘等配件需要经过专业处理。另外,在安装新的内存硬盘时,需要维修师更为集中精力、仔细安装,同时也考验维修师的操作熟练度。如果意外遗落个别小零件,则会使手机出现频繁死机状况。

专家支招

维修避开霸王条款

手机维修却越修越坏,这与消费者的初衷背道而驰。虽然手机维修平台强调会在维修服务前提醒消费者存在风险,但维修平台不能因此而规避责任。

对此,北京市律师协会消费者权益法律事务专业委员会主任邱宝昌表示《消费者权益保护法》规定,如果经营者减轻自己应当承担的法律责任,加重消费者责任的,这样的条款是无效条款。这也意味着,如果消费者能够证明是对手机的升级服务造成此后的故障,经营者应分档承担相应责任。

《消费者权益保护法》第二十六条指出,经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,做出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定,不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。

另外,北京电子电器协会秘书长武建宝表示,消费者在维修手机之前,要了解服务协议内容,注意协议中的风险提醒,避免因协议内容不清楚导致索赔失利的事情发生。

北京商报记者 吴文治 王维祯