



# 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 北京商报社  
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，经营者应分担承担相应责任。

《消费者权益保护法》第二十六条规定，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 王维祎