

被“碎屏险”捆绑的华为Mate 60

“这家华为授权体验店跟我说要绑两年‘碎屏险’，不绑不给买。”“不加‘碎屏险’的钱，买不到或不买，授权店6999元还不够赚吗？”……近日，华为Mate 60系列一经发售便引发抢购热潮，虽然一机难求已见怪不怪，但有不少网友发文吐槽“捆绑”销售很离谱。

根据网友所说的华为Mate 60系列被“捆绑”销售，指的是要想拿到现货或优先拿到现货，需要在华为授权体验店或华为手机专卖店购买“碎屏险”。家住河南省的宏伟（化名）对北京商报记者表示，“如果想尽快买到新机，只能强制买‘碎屏险’这一操作有点烦人”。

那么，上述“碎屏险”什么来头？买了“碎屏险”真的可以插队购买？北京商报记者随即展开调查。

享优先拿货？

华为Mate 60系列一机难求，网友纷纷无奈表示：“抢不到，根本抢不到。”因此，有消费者开始想着“抄近道”。

“华为授权体验店购买Mate 60 pro只要加购799元‘碎屏险’，一个星期左右就能收到货。另外一家销售华为Mate 60 pro的手机店也表示，买‘碎屏险’货到后可优先拿货。”想第一时间体验Mate 60 pro的宏伟告诉北京商报记者，她把当地的手机店咨询了个遍，要想拿到新机，有的店只能排队，而有的店可以走捷径，即买“碎屏险”。

华为官网显示，华为Mate 60 pro购买价格为6999元起，Mate 60为5999元起。在宏伟看来，走捷径，意味着花费接近千元，加价幅度为原价的10%左右，感觉在找黄牛加价买手机。北京商报记者通过多地的华为授权体验店以及华为手机专卖店了解到，目前Mate 60 pro无现货，Mate 60 9月10日开始陆续有货。以购买Mate 60 pro为例，要想购买该手机，只能排队等。并且，不同的店排队名额为数十到上百个不等，每家店会按照报名排队的顺序进行发货。

不过，有些店却似乎“坏了规矩”，将Mate 60 pro与优先购买权进行了“捆绑”。针对网友

吐槽的“不买‘碎屏险’拿不到新机，买了‘碎屏险’即可优先提货”这一现象，北京商报记者通过多家华为授权体验店以及华为手机专卖店调查发现，买了“碎屏险”即可享受优先拿货是真，但“碎屏险”却经不起推敲，怎么回事？

“碎屏险”是不是保险

一些华为授权体验店以及华为手机专卖店对北京商报记者表示，在店内购买“碎屏险”可优先拿货，或者购买店内会员也可以优先提货，会员中主要包含了“碎屏险”和几张优惠券。同时，由于货源紧张，即使店里有现货，手机店也会将新机出售给愿意花钱买“碎屏险”的顾客。

“其实就是等同于官网买手机，又多买了个保障而已。”对于是否等同于黄牛的加价行为，有华为手机专卖店店员对北京商报记者辩解道。

该店员也解释，“碎屏险”指的是，手机一旦出现屏幕碎了，包两年人为的损坏屏幕费用。也有华为授权体验店的店员对北京商报记者解释该店会员服务中的“碎屏险”：“买了保险，一年内人为摔坏，免费换原装屏。”

之所以经不起推敲，是因为当北京商报记者询问“碎屏险”是否为保险公司承保时，上述店员分别表示，“碎屏险”为第三方理赔

公司进行理赔；“碎屏险”相当于门店的服务保障，和保险公司没关系。

根据北京商报记者获取的相关服务介绍及维修保障内容来看，上述店员所称的“碎屏险”的确并非保险公司承保。在进一步调查和详细盘问下得知，两家店内所谓的“碎屏保”不是保险产品，实际为第三方公司提供的一项碎屏保障维修服务。

官方将跟进核实

对于迫不及待想上手华为Mate 60系列新机的消费者而言，买“碎屏险”甚至成为他们的“共识”。有网友在社交平台分享表示：“算了，加个‘碎屏险’，晚上去拿新手机了。”

殊不知，华为授权体验店以及华为手机专卖店将华为Mate 60系列进行捆绑的“碎屏险”，一般而言，捆绑的并非真保险，而是一项服务。“碎屏险”虽然仅是三个字，但不能用来

表述碎屏保障服务，因为市面上的“碎屏险”，特指的是保险公司推出的手机“碎屏险”，这一保险由保险公司承保和理赔。因此，在首都经贸大学农村保险研究所副所长李文中看来，商家将碎屏保障说成“碎屏险”肯定是不合适的，因为保险是一种国家特许经营的金融业务，不经保险监督管理部门批准，任何单位不得经营保险业务，也不能将非保险产品与服务冠以“保险”之名。

对于有华为授权体验店以及华为手机专卖店将华为Mate 60系列与伪装的保险进行“捆绑”，是否符合华为的相关规定，华为客服告诉北京商报记者，华为确实不会让用户强行购买其他的产品。华为官方门店的销售人员可能会在购买手机或询问手机的情况下，推荐其他的产品或增值服务，用户可以根据自己的需求进行选购，但不会强行要求购买。

“并且，对于购买‘碎屏险’可以提前拿货

这一情况而言，是不允许的，这一情况经核实后属实，会进行处理。此外，不论线上还是线下渠道，华为官方提供有HUAWEI Care+等维修保障服务，因此，对于伪装‘碎屏险’这一情况会进行跟进核实。”上述客服也表示。

小误会可能引发大纠纷

保险业是一种特殊行业，不仅专业性强，经营管理方式也与其他行业有显著区别。北京助和明地律师事务所保险律师李超表示，经营商业保险业务，须是依照《保险法》设立的保险公司，其他单位和个人不得经营商业保险业务。非法商业保险活动就包括以“保险”为名虚假宣传销售。手机销售商户以“碎屏险”的名义，在销售手机时进行搭售，会让消费者误以为是保险，是以擦边保险的名义增强其服务之信任。

“商家如此宣传碎屏保障服务一方面可能是这样更容易被消费者接受；另一方面也有借‘保险’之名欺瞒消费者，变相加价之嫌。”对于店家将碎屏保障服务说成是保险这一“小心思”，李文中也表示。

而如果消费者不仔细看合同签了字，以为自己买的是保险，这一误会后续可能发生赔付纠纷。“保险作为一种特许经营的金融业务受到国家的严格监管，对其经营规则和偿付能力有严格要求，以保证对客户的赔付。”李文中同时也表示，手机销售商家自己提供的碎屏保障或只是一种普通的服务，政府对其经营监管要宽松得多，消费者未来出现手机屏幕破碎，是否真的能够获得商家提供的碎屏保障，不确定性较大。

“第三方公司提供的保障服务，并不具备保险的法定属性，未来的保障能否及时得到兑现存在不确定性，发生纠纷时投诉和维权渠道较窄。”李超表示，在发生纠纷时，相关保障服务无法适用《保险法》等法律维护自己的权益，缺少相关监管部门，投诉和维权难度上升。北京商报记者 陈婷婷 胡永新



7天试驾 瓜子求破线上卖车难

“跨省通办”落地、“国五”限迁破除后，全国二手车跨区域流通持续升温。数据显示，今年7月，二手车转籍率同比增长0.9个百分点。跨区域流通更加便捷，也让二手车车商从线下走到线上。不过，“一车一况”“标的数额大”等特性，让消费者在二手车线上交易还抱有疑虑。面对市场变化，北京商报记者发现，电商平台瓜子二手车已推出“先试7天再买车”，一时间引发关注。有网友称：“二手车也有淘宝了？”

线上卖车新问题

2021年，二手车交易登记“跨省通办”，实行档案转递电子化；去年全国取消“国五”限迁，二手车交易单独签注；今年二手车交易取消居住证、推动车况信息透明化。连续三年，促进二手车流通利好频出。

数据显示，今年7月，国内二手车转籍率为27.64%，环比增长0.6个百分点，同比增长0.9个百分点。“全国二手车流通开始后，个人车主与异地车商都会来咨询。”一位二手车商表示，全国“国五”限迁政策解除、二手车过户跨省通办等一系列政策组合拳落地，一方面降低流通成本，另一方面加速流通速度。中国汽车流通协会信息部副主任陆广智则表示：“从转籍手续来看，二手车转籍率已连续两个月保持在27%以上。”

利好政策促进二手车流通的同时，也进一步带动线上交易。北京商报记者在某视频网站上发现，在搜索框中输入“二手车”等关键字，便会不同省市区域主播的二手车直播以及待售车源视频，这些主播多为二手车商经营者，观看直播的意向消费者可在后台与商家联系。

《2023年度中国汽车流通行业二手车交

易市场百强排行榜分析报告》显示，去年百强市场有77家开展抖音、快手等新媒体营销服务。其中，截至今年6月，新能源二手车线上交易渗透率已从去年年初的4.6%提升至12%以上。

不过，不同于一般商品，二手车“一车一况”“标的数额较大”等特性，让消费者也有所顾虑：“隔着屏幕买辆二手车，不靠谱怎么办？”“短视频平台上的二手车看着都不错，但毕竟看得见摸不着，不在线下二手车交易市场或品牌二手车展厅，可以试试再决定。”市民张先生对北京商报记者表示，直接给二手车商打款还是不太放心，虽然现在异地过户程序简单，但如果遇到车辆与描述不符，出现扯皮等情况，更闹心。

车主不放心，二手车商一样头疼。上述二手车经营者表示：“线上直播主要还是引流，消费者买车还要考虑很多问题。此前曾出现客户交定金后，认为车辆有问题不买要退定金的情况，扯皮很久。”

试驾7天能否解题

如何让消费者相信网上二手车相关车况的真实性，成为破解线上交易的关键。

来自北京大学市场与媒介研究中心的数据显示，相比价格，77%的用户更希望能准确

透明地了解二手车的车况。对此，两年前瓜子二手车从线下全面转型至线上，而对其创始人兼CEO杨浩涌来说，为消费者提供一种在线上能够放心购买的体验，才能真正让二手车线上交易“动起来”。

“进入任何一个领域的典型做法，就是找准用户最大的痛点，因此我们首先重新搭建了二手车电商流程。”杨浩涌坦言，前几年二手车是卖方市场，车源为王，价格不透明就是最大痛点。但目前全国二手车流通性提升后价格下探，如何让消费者对车况放心，同时为其提供良好的购买体验成为关键。

据了解，瓜子二手车针对线上购车制定相应流程，包括线上选车、官方检测、视频验车、7天试驾以及售后服务解决二手车车况透明的问题。“交易流程中，我们提供视频验车，二手车商需要与消费者视频连线将车况介绍清楚，这是解决用户决策前置的关键过程。”杨浩涌直言，入驻瓜子二手车平台的车商必须将车况问题、车辆历史记录（保养、公里数、车龄、出险情况等）以及瓜子二手车官方检测报告内的瑕疵项、历史修复项描述清楚，消费者验车满意再发车。同时，平台会保留该验车视频，如果由于二手车商未讲解清楚导致消费者出现退车等情况，二手车商需要负责。“我们与短视频平台不同，会强制要求二手车

车商将所售车辆存在的问题讲清。”他表示。

不过，杨浩涌也深知，仅通过线上视频的方式让二手车商将车况“讲”透明，还不能完全打消消费者疑虑。数据显示，二手车作为独特商品，专业静态检测后，每6辆车中仍会有1辆可能会在7天动态使用中产生车况问题。据了解，在成熟的欧美二手车市场，如美国Carvana和英国Cazoo两大二手车交易平台，均将7天试驾作为标配服务。

因此，瓜子二手车也正式上线“先试7天再买车”新标准。“专业评估师静态检测能发现约83%的车况问题，而通过7天动态试驾能发现剩余约17%的车况问题。消费者欲全面掌握所购二手车的真实车况，两者缺一不可。”杨浩涌对北京商报记者表示，7天试驾以用户驾驶感受为主，能进一步验证车辆的动态性能，让消费者100%掌握二手车真实车况。凤凰网发布的一份调研数据显示，90%的受访用户认为，7天试驾能够大幅提升用户对二手车车况的信心。

如何打消车商疑虑

7天试驾，破解消费者在线购买二手车疑虑的同时，也缓解二手车商的库存压力。

陆广智表示，今年7月二手车库存量有所减少，但库存周期依然处于高位。数据显示，从去年至今今年上半年，二手车库存周转期已从37天增至近60天。同时，今年8月的二手车平均库存周期为61天，较7月增加2天。一位二手车经营者表示：“因库存周期增长，现在收车都会比较谨慎，而这也是开始更加关注线上引流效果的原因，希望所售车源被更多用户看到，毕竟二手车在手里多留一天就多一份赔钱风险。”

虽然二手车商希望通过线上进一步打开销路，但二手车作为特殊商品，一直以来都是“买定离手”，对于7天试驾这种新模式，一开始二手车商并不接受。杨浩涌坦言：“别说

车商，一开始消费者都不相信。购买新车时的试驾环节一般仅为半小时，二手车能试驾7天，听着就不靠谱。”

北京商报记者了解到，最初与二手车商合作中，瓜子二手车通过例如在交付途中按租车向车商支付一定费用、一对一指导以及将交易收入让利给车商等方式，吸引二手车商上架更多车源。“帮助车商心态扭转，之前车商把瓜子在线讲车看成是给瓜子打工，而现在车商把线上顾客预约看车当成顾客线下进店来做。”杨浩涌表示。

值得一提的是，推出“先试7天再买车”前，瓜子实行“7天无理由退车”政策。“7天试驾”能够将线上购车保障流程前置，更符合二手车商品的特性。”杨浩涌表示，二手车交易需要过户，此前“7天无理由退车”需要一买一退，车辆要进行两次过户，会产生车价、过户费等折损。凤凰网发布的一份调研数据显示，90%的受访用户认为，7天试驾能够保障消费者的购买权益，将加速供给侧品质升级。未来，7天试驾有望成为二手车销售的必要环节，推动行业车况质量、流通效率、周转效率的全面提升。

事实上，在保证消费者权益的同时，上述瓜子二手车相关负责人也表示：“如果在7天试驾中出现车辆蹭刮或事故等影响二次销售的情况发生，我们也有不能退车的相关规定，同样保障二手车商权益。”

北京商报记者 刘洋 刘晓梦