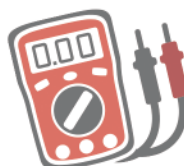


寄送修手机也有“到手刀”？



“寄送前报个低价,送去后就说毛病一大堆,得加价。”看着送检后反倒黑了屏的手机,何先生有些气不打一处来。伴随着线上维修服务的兴起,不少商家也顺势推出了电子产品上门维修、寄送维修等服务,赢得了不少消费者的青睐。不过,有消费者发现,寄送维修手机过程中的“坑”还不少。



低价引流,送达后价格翻倍

何先生使用的是折叠屏手机,折叠处的外屏因长期使用出现破损,不过并不影响使用。对比了线上和线下的维修价后,他最终选择淘宝一家店铺寄送维修。

为了厘清责任,何先生特意拍摄了照片、视频记录自己手机的情况,并几次跟淘宝商家确认价格。“商家说修外屏价格就100元左右,我这才把手机寄了过去。”何先生说,然而过了几天,对方反馈称维修时引发内屏损坏,需要再付1900多元,这让他十分不满。“怎么翻了十几倍?我换个新手机才2000多元”。

何先生要求恢复原样,商家又称“不修就恢复不了”,由于何先生拒绝再付费,对方便把手机寄了回来,可到手手机已然完全黑屏,根本无法使用了。

“发货前,他们通过淘宝平台告知我维修过程中可能导致内屏损坏,当时我都准备不修了。结果店家专门打电话解释说,风险是平台要求告知的,实际维修损坏概率很小,不用担心,我这才同意寄给他们去修。”何先生不解,沟通时对方也并未说清如果引发内屏损坏需要再付多少钱。而且,他认为,如果是维修过程中造成新的损坏,

应该由店铺来承担维修费用。双方多次协商未果,何先生转而向平台客服求助,最终,在客服的介入下,该店铺被下架,可何先生的损失却迟迟无人赔偿。

方先生则遭遇了“到手刀”(指本来已经谈好价格,却在到手后以各种理由推脱进行抬价,让消费者被迫妥协)。“原本报价150元,结果到那边后说更换主板要600元。”方先生说,为了避免后续麻烦,他无奈同意这家店铺继续维修。然而,等手机送还时他才发现,原本损坏的声筒、麦克风倒是修好了,可指纹解锁、外接风扇、导航系统等却无法正常使用了。“我去找店家,对方跟我说换主板就是会导致这些问题,维修前怎么不说呢?”

这样的情况并非个例。在“黑猫投诉”平台上,关于线上手机维修的投诉不少,还有消费者在知乎等平台上揭露线上手机维修的“套路”,除了低价吸引消费者把手机寄过去之后再加价外,还有人发现换新的零件质量根本不过关。如方先生事后另找人维修时就被告知,花费600元换的主板其实是“二修货”,“说白了就是一个修了好几次的产品,但我也没证据去追责”。

上门维修遭遇“格式条款”

把手机寄送至商家,根本看不到维修过程,好与坏全看商家信誉。为了避免这一“盲区”,不少人干脆选择了上门维修服务。消费者不需要跑腿,在家足不出户,维修人员就可上门维修,价格透明、方便快捷、全程录像是相关平台的主要卖点,但这样的上门维修真的靠谱吗?

“我想着自己全程看着修,总归要放心些,虽然贵,但有一年质保,还是划算的。”第一次体验上门手机维修的王女士告诉记者。今年7月,她手机外屏损坏,在某微信小程序上下单了外屏更换服务。“上门维修的师傅很快就到了,操作过程也非常规范和专业,还全程录像,体验下来感觉挺不错的。”她如是评价。

然而,两周后,手机屏幕突然出现了几条黑线。“这个手机我平时都放在家里的,用得不多,也没有机会磕碰,估计是换屏幕引发的问题。”王女士立马联系了维修平台的客服。这时,客服告诉她,这种情况有可能存在,但目前已经超过了2周的保修期,平台无法提供免费的维修服务。“平台上不是宣称一年质保期吗?”王女士想起来,为了避免纠纷,自己当时主动向维修人员索要了维修合同。她找出合同,仔细翻阅发现,里面“第十二条”的确写明,在保修期内,花屏、出现线条、阴阳屏、黑屏、出现背光亮点、漏光严重、支架分离、触摸不良问题的,付款后14天内可免费更换,超过14天后则不予保修。

“这不是格式条款吗?维修前工作人员也没有主动告知我相应的风险。”王女士还是有些愤愤不平,呼吁平台可以更加规范些,将可能存在的风险提前告知消费者。

选择线上服务要有风险意识

随着电子产品的各项服务向互联网平台转移,问题还在不断涌现。有消费者在体验某手机回收业务时,上传至平台后估价1200元,可送达后对方却将价格压至844元;还有消费者在社交平台反映,线上回收手机时,寄送前明明已在快递员见证下当场清空数据并关机,结果送达后对方却以“整个屏幕损坏”为由不予回收,导致“钱机两空”……诸如此类的问题让消费者体验大打折扣。

那么,作为消费者,该如何规避线上服务的各种“坑”呢?

对此,上海普世万联律师事务所律师刘泽若建议,消费者在选择线上维修服务和后续经营者提供服务的过程中,要树立一定的风险意识,选择有资质的、正规的、明码标价的经营商,必要时应当进行资质核验。

刘泽若表示,消费者权益保护法第二十八条规定,采用网络、电视、电话、邮购等方式提供商品或者服务的经营者以及提供证券、保险、银行等金融服务的经营者,应当向消费者提供经营地址、联系方式、商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等信息,这一条实际上也给消费者如何选择线上维修服务提了醒。

“线上维修很多都是一键下单,消费者和商家没有特意去签订维修合同,那么此时双方的沟通记录就至关重要。”刘泽若认为,有效的沟通应当囊括上述法律条款中的内容,越细致越好。“我们在前期的实践发现,细致一些的顾客还会对维保责任的承担及维保方式,更换零件的具体品牌、型号都予以明确约定,这对于后续维权是有帮助的”。

而且,消费者要格外留意商家提供的是否属于“格式条款”,经营者要承担对格式条款显著方式的告知义务,如果格式条款中有排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任的条款,按照规定属于无效。

此外,刘泽若提醒,保障维修过程的“公开透明”也十分必要。消费者在手机寄出维修前,可以先给手机录制视频,以证明手机除需维修仍在正常运行状态并选择可靠的快递运送,维修过程中可以要求商家出示更换的零件,或是全程录像等相关的维修服务记录,减少维修过程中的争议。

实际上,行业内也在积极探索更为规范的操作模式,已有不少平台和商家宣称可提供全程录像、公开透明的维修服务。不过,记者在采访中了解到,具体落实情况还要打个问号。有消费者称曾选择了可提供全程录像的服务,结果等到手机出问题后找到商家,对方却以“时间已久,录像已删除”为由拒绝提供,他也因此陷入维权困境。对此,刘泽若建议,行业还是要加强自律,建立相关的行业服务规范及标准并严格实施,平台也要加强对入驻商家的资质审核与监督管理,加大对不诚信商家的惩罚力度,“消费者如遇侵权,应通过合法的途径维护合法权益,以维权倒逼行业规范发展”。

据央视网

