

苹果手机黑屏 送去维修竟被报废了

消费者取货时才被告知换了新机,若不交2688元费用将被取消购机资格



共享品质生活 热线电话85193939

作为一名忠实的“果粉”，济南市民王先生对苹果手机有着特殊的感情，他拥有多部苹果手机，前不久还购买了一部新款的iPhone 8 plus。然而，前不久的手机维修经历却让他对

苹果手机有些失望，因为他要求的返厂维修变成了更换新机。

原来，王先生的iPhone 6 plus在去年年底出现了黑屏的情况，后来黑屏越来越频繁，于是他在苹果手机官网预约维修。2月11日，王先生拿着手机来到泉城路上一家苹果零售店，他拒绝在授权商处维修，选择返厂维修。2月24日，当他取货的时候却发现是一部新手机，而且价格较高，他想要换地方维修却被告知原来的手机已经报废不能归还，如果不支付2688元购买新手机将失去购买手机资格。



泉城路上的这家苹果零售店内有不少市民体验新款手机。

记者 程凌润 摄

A 更换手机后遭遇黑屏问题

2015年，在济南某高校读书的王先生有了第一部苹果手机，那是一部新上市不久的iPhone 6 plus。“是我姐姐给我买的，当时是海外代购的港版手机，花了6000多块钱。”拿到这部苹果手机以后，王先生爱不释手，一直用到了2017年8月份。“这部苹果手机的屏幕摔坏了，上面有很多裂痕。”王先生说，当时他到苹果授权的手机维修店进行维修，但是没能修好，于是他选择参与了

“以旧换新”的计划，花费2000多块钱换了一部新的iPhone 6 plus。王先生使用这部新手机的频率并不高，每天仅使用两三个小时，主要是用它来拍照、上网和打游戏。

“去年12月份，手机就出了黑屏问题，经常打着游戏的时候就突然黑屏，拍打一下手机就没事了。”王先生说，起初黑屏问题不严重，仅有几秒，但是后来黑屏的频率越来越高，甚至每天会出现三四次黑屏的情况。

◎律师说法 消费者应该有知情权

针对王先生在苹果手机维修时遇到的问题，生活日报记者于3月2日下午咨询了山东千舜律师事务所律师闵小辉，他认为苹果公司在维修手机时，应该告知消费者手机无法维修并改成了更换新手机，这是消费者的知情权。

闵小辉认为，如果苹果手机在维修时导致手机损坏，就没有维修费的说法，更换新手机也应该得到消费者同意才行，在协商不成的情况下，消费者可以通过法律途径维权。

问题说明/诊断

工作授权单备注问题: 顾客描述设备屏幕偶尔开机黑屏，之前出现过多点触控偶尔失灵。

重现问题的步骤: 问题吧台可见黑屏，连接电脑提示需要恢复外观状况: 有使用磨损

建议的解决方案: 询问顾客确认设备屏幕触控失灵时，上方有黑白条纹闪烁，告知顾客此问题符合官网描述的多点触控维修计划，需要去授权商进行，顾客不想去授权商进行维修。怀疑是其他原因，告知保外返厂维修价格为2688。顾客知晓。询问顾客既然接受2688为什么不店内直接更换。顾客表示可能会有其他方案。告知顾客几率很小。

请注意，在您产品的维修期间，数据及设备外部配件可能因软件安装或硬件更改而消除。在您将您的产品送交维修前，您保证您的数据已经备份，并移除或放弃外部配件。由于实际条件及技术上的限制，由第三方部件、液体或灾难性事件造成的损坏，可能无法修复。具体条款参见

www.apple.com/legal/warranty/products/warranty-china.html 及需您签名的电子授权书。

联系 Apple 支持案例: [100433870663](https://support.apple.com/100433870663)

王先生收到的苹果工作人员对手机问题的诊断说明。

B 为稳妥起见选择返厂维修

于是王先生就利用假期时间进行维修。“需要提前好几天预约，然后才能到店里进行维修。”在苹果官网上预约以后，王先生于今年2月11日下午来到了苹果零售店，他说负责维修的工程师建议他到苹果授权的维修店进行维修。

以后，王先生不想到那里维修，他说不敢确认更换的零件都是原装的，有可能对手机造成损坏。

“那位工程师说，维修那部手机有可能几百块钱，最高是2800元。”考虑再三以后，王先生选择返厂维修，他说仅仅是屏幕黑屏的问题，顶多会更换一块屏幕，维修价格也就在1000块钱左右，所以他放心地把手机交给了那位工程师。

C 领返修手机时却是新手机

据王先生介绍，大约过了十多天他就收到了一封电子邮件。“感谢你已将Apple产品送至Apple Parc 66 jinan进行维修。你的产品已经维修完毕，可以在2018年3月3日星期六之前随时取走。如果不能及时取货，请致电4006139743联系我们，确定备选取货方案。”王先生提供了那封电子邮件的截图，他2月24日收到了这封邮件，没过几分钟就接到了苹果零售店

工作人员的电话。

“那个人在电话里说为他更换了一部新手机。”王先生说，他的手机返厂维修却变成了更换新手机，而且费用是2688元，这远远超出了他维修手机预期的费用。随后，他来到那家苹果零售店，见到了负责维修的那位工程师，由于他不认可更换新机的方案，所以没有付款并取走新手机。

D 欲要回手机被告知已报废

“我想着要回原来那部手机到其他店维修，但是我得到的答复却是原来的那部手机已经报废了。”工作人员还说必须花费2688元购买新手机，如不购买手机原手机无法归还，并告知他3月3日之前必须支付此钱款，否则就会取消自己购买手机的资格。

行了投诉，但是问题始终没有解决。“工商部门介入以后，苹果零售店工作人员说修手机的费用是1160元，这个是必须支付的，另外1400元，是因为双方都有过错导致的，所以我需要再支付700元，总共需要付款1888元。”对于这样协商结果，王先生仍不认可，认为苹果手机是在欺负消费者。

E 称已告知返厂维修存风险

3月2日下午，生活日报记者来到那家苹果零售店，现场一位工作人员称涉及顾客隐私无法告知具体情况，并建议记者拨打媒体公关部门官方客服电话或者通过邮箱了解情况。“这个情况我们也了解，当时我们告诉他返厂维修的风险，给他解释过他也理解。”这位工作人员提供了相关联系方式，但是未透露更多信息。

提供了一部媒体公关部门的电话，但是没能打通。3月2日下午，生活日报记者给苹果手机的媒体公关邮箱发送了电子邮件，介绍了相关情况，并留下了手机号码。截至发稿时，记者并未收到相关回复。

记者跑腿 消协撑腰 本报联合网易开通3·15爆料通道

□记者 段婷婷

网购买到假货，商家推诿扯皮，问题迟迟无法解决？消费遭遇行业“潜规则”，心中有苦说不出？又到一年一度“3·15”，即日起，生活日报将同网易新闻一起携手联合山东省消费者协会，启动线索爆料通道，发出“3·15”维权征集令。如果您看到消费中某类现象忍不住要吐槽；如果您在消费的过程中，遇到了消费陷阱和骗局；如果您遭遇严重的产品质量问题又索赔无门；如果您了解消费中不为人知的黑幕，希望警醒更多消费者，欢迎给我们爆料。我们将第一时间派出记者，帮您“跑腿”取证，曝光无良商家。同时，我们也将邀请消协专家帮您维权“出招”。

报客户端济南头条、生活日报网等多个平台和栏目刊登，相关稿件还将在网易新闻进行专题推送。同时，相关报道还将推到各大网络平台。

爆料渠道有以下三种方式:

- 1、拨打0531-85193939新闻热线进行维权爆料。
- 2、在“济南头条”APP有料(爆料)频道留言提供线索。
- 3、关注生活日报微博、微信，给我们留言。



消费有烦恼 请您来爆料

◎新闻链接 苹果“降速门”电池缺货 信号问题维修难免费

两个多月以来，苹果手机接连爆发了“降速门”和“信号门”事件。苹果公司公告称，受“降速门”影响的手机可优惠价换电池，部分出现“无服务”问题的机型也可免费维修。可“实惠”真有这么容易到手吗？

苹果客服称，优惠价换电池服务1月份就开始了，全国范围内苹果官方维修点都可免费检测，立等可取，大概1小时就可换好。

但消费者李女士对记者反映，根本就没有电池，电池现在为缺货状态。某苹果售后店表示，优惠价换电池需要预约排队，年前预约换电池的用户就排到三四月份了，至于何时可供货，他们也不知道。

同样，2月初，苹果公司确认，由于主板组件故障，一小部分iPhone 7可能会在状态栏中显示“无服务”。如果出现上述症状，Apple会免费维修。

消费者妍妍称，苹果售后工作人员确认了她的手机过了保修期后称“偶尔无服务不在免费检测范围，除非是一直无服务”。而据苹果官方公告，目前都可享受免费维修，且不论是否过了保修期。 中新

