

魅族手机配件缺货无法维修 加价换购新款手机行为不合规

手机坏了只换不修,这看上去是天大的好事。在今年的618,就有不少手机厂商打出了“180天内只换不修”的承诺,即手机坏了免费换新机。但对部分魅族手机用户而言,他们遇到的“只换不修”,却是加价换购新款手机,而且这加价还不便宜。

近日,多位消费者反映,刚用一年的魅族17Pro手机,屏幕就坏了,售后维修时无法提供屏幕配件,“必须加钱换购新款手机”。对此,有业内人士在接受记者采访时表示,消费者享有手机“三包”有效期外、产品停产后至少两年内的收费修理的权利。“手机厂商拖延维修换屏,要求消费者加钱换购新款手机的行为不合规。”

■新快报记者 陈学东



VCG 供图

暂无屏幕配件无法修,可加钱换购新款手机

7月19日,山东临沂消费者李先生向《中国消费者报》反映:“去年6月,我在魅族京东自营旗舰店支付3499元购买了一部魅族17Pro手机。今年7月初,手机不小心受到挤压后内屏出现漏液。我电话咨询魅族客服是否可以更换屏幕,对方称没有配件。7月4日,我又去了魅族售后的官方授权店要求换屏,工作人员查询后,告诉我配件,于是我交了300元订金订货。”

但没过多久,该授权店工作人员向李先生反馈说,配件已无库存,无法换屏,只能退还订金。李先生再度联系魅族官网在线客服,客服人员表示可以加钱换购魅族18系列的手机。

7月9日,针对李先生的情况,魅族客服人员提供了两种解决方案:一种是回收李先生的旧手机,然后加钱换购魅族18系列的新手机;另一种是给李先生申请屏幕售后维修,但等待时间较长,无法告知具体

时间。

李先生说:“魅族客服表示,可以按900元的价格回收我的旧手机,但魅族18Pro手机(全网通公开版12+256GB)在魅族官网的售价是4299元,我需要补3399元才能换购,这样十分不划算,因此我拒绝了该方案。”

7月20日,记者通过魅族官网联系在线客服询问魅族17Pro手机屏幕损坏是否可以更换配件,客服人员回复:“可以到当地网点或官网申请寄修,需要网点收到机器后核实。”记者继续追问:魅族售后给出的方案是加钱换购魅族18系列的手机,为什么不能直接换屏?客服人员则表示,建议考虑已给出的方案。

在黑猫投诉平台上分别搜索关键词“魅族17Pro”,结果显示有179条相关投诉,其中多条投诉反映该品牌型号手机在售后维修时无法提供配件,只给消费者提供加钱换购新款手机的解决方案。

接收WiFi信号元件被烧,主板缺货无法修

广州的王先生通过新浪黑猫投诉平台报料,去年6月初他花费5499元购买了一部魅族手机,可用了一段时间后,手机就连不上WiFi信号了,这是怎么回事呢?

王先生告诉记者,他购买的是魅族18pro版的手机,起初用起来也很顺手、方便。9月底的一天,王先生突然发现手机连不上WiFi信号了。手机没有摔碰过,也没进过水,怎么就突然出现这种情况了呢?

王先生按照以往的经验,尝试着重启了几次手机并恢复出厂设置,可是情况依然如旧。他又找来朋友的手机连接自己家的WiFi,结果很顺利地就连接成功。随后,王先生又去了几个不同的地方尝试着连接,结果还是未能成功。

这时,王先生意识到应该还是自己的手机出问题了,他赶紧把手机送到了魅族的售后网点。工作人员检测后确认是手机主板上接收WiFi信号的元件烧坏了,已经无法修复,需更换整个手机主

板,但主板暂时无货。王先生又联系了魅族手机的官方客服,得到了同样缺货的答复。

王先生说,为这事他前后几次联系魅族手机官方客服,可每次对方的答复都是缺货需要等待。现在的情况是,虽然手机只是连接不上WiFi并未影响其他功能,可没有WiFi给他的生活还是带来了诸多不便。而且他还觉得,只用了三个月就出现故障,魅族手机的质量是否过关,在他心里已经打了一个问号。

为了核实王先生的说法,记者联系了魅族手机官方客服,工作人员表示魅族18系列手机的主板,近期都出现了供应周期较长的情况,需要时间来订购,而且还无法给出明确的到货时间。

记者调查发现,此类投诉并非少数。在黑猫投诉平台上搜索关键词“手机+只换不修”,结果显示有255条相关投诉,反映的问题有手机厂商拒不维修旧手机、要求消费者折旧后更换新手机等。

律师

停产后两年内应保证配件供应

北京中银律师事务所律师阮万锦日前在接受采访时表示,依据《移动电话机商品修理更换退货责任规定(2001年11月15日实施)》(以下简称《规定》)第六条,修理者应当承担“三包”有效期内的免费修理业务和“三包”有效期外的收费修理业务。“魅族17Pro手机是在售状态,尚未停产,手机厂商应当提供符合相关标准要求的屏幕配件。手机厂商拖延维修换屏,要求消费者加钱换购新款手机的行为不合规。”

阮万锦表示,《规定》第七条还规定,生产者(进口者视同生产者)应当承担以下责任和义务:(五)按照有关修理代理合同或者协议的约定,提供足够的合格零配件;保证能够在产品停产后两

年内,继续提供符合技术要求的零配件。

如果消费者购买手机时,与销售方协商约定了修理合同或者协议,现在仍然处于约定的修理期内,手机厂商应当提供更换屏幕的维修服务。若没有约定,则生产者应保证在手机停产后下架后两年内,提供维修换屏的服务。

依据《规定》,在“三包”有效期内,消费者依照本规定享受修理、更换、退货的权利,修理、换货、退货应当凭发货票和“三包”凭证办理。消费者享有手机“三包”有效期内的免费修理的权利以及“三包”有效期外、产品停产后至少两年内的收费修理的权利。手机厂商在该修理期间内应该支持维修换屏。

链接

第三方换屏频爆雷 建议首选官方售后

现在手机出厂都会自带一块屏幕保护膜,主要是为了避免平时使用时指甲、钥匙等在屏幕上留下划痕,但这块膜对屏幕的保护是有限的,有时不慎掉地上还是会导致屏幕碎裂的情况发生。而手机屏幕摔碎后即便不影响使用,还是建议尽早更换,以免外屏材质划伤手指,或者发生进液、漏液等情况。

至于去哪更换屏幕,很多人会出于价格因素,首先考虑到第三方处理,但第三方的配件质量和维修技术水平又参差不齐,可能会存在一些猫腻,而网上关于到第三方换屏暴雷的案例并不少,像华为手机换完后没法双敲截屏,iPhone直接用不了FaceID等比比皆是,似乎

iPhone用户的案例比较多。所以说,在差价不大的情况,还是尽量选官方维修吧,官方售后模块化的维修处理效率高,配件型号会一一对应,防水胶等细节也会处理到位,不易二次返修,原厂的维修材料、工艺、设备、人员技术经验是普通机构比不了的。



一起了解更多3C前沿资讯