

老罗帮你忙 1380 1898568

新浪微博 :@青年报读者互动  
栏目合作 :市民信箱 mail.sh.cn 新浪上海维权频道 @上海维权投诉)

# 网购 iPhone4S 存质量问题 该退给谁？

## 亚马逊和苹果都说“该给我” 用户陷两难

网上买了有质量问题的 iPhone4S，张先生已心烦意乱，但在亚马逊网站申请退货处理时却又遇到了两难：一方是亚马逊客服提出“退货要回收商品”的正常流程，一方是出具“iPhone三包检测报告”的苹果服务商已将手机退库。两方均认为对方操作有问题，让张先生成了“三夹板”，无奈向与本报合作的市民信箱、市民热线“反映。经本报协调，亚马逊在向苹果客服核实后为张先生作退货处理。

本报记者 俞韡岭



余儒文 绘

### 》维权现场

#### “9成新”传真机 沾满污渍没法用 因买家逾期未退货 淘宝无法再作处理

本报讯 记者 俞韡岭 市民钱先生9月底向与本报合作的市民信箱“市民热线”反映，在淘宝网上购置了一款二手传真机后发现商品和卖家描述的“9成新以上”不符，且传真机插电后无法正常运转，遂要求卖家退款。但记者从淘宝网获悉，因钱先生未在规定时间内对淘宝网的介入处理作回应导致逾期仍未操作退货流程，因此建议钱先生与卖家另行协商或找其他途径解决。

#### 传真机到手才发现不能用

钱先生9月8日在淘宝网上看到一款二手的三星喷墨传真机。看到该卖家对商品“新旧程度”上的描述为“9成新以上”，且加上快递费也只要150元，钱先生不禁心动并下了单。

不过当钱先生两天后收到传真机时发现传真机不仅外观较脏，而且插电后无法使用。记者从钱先生提供的实物照片中看到，白色机身上污渍不少，而在传真机出纸处还有一块疑似被烫焦的痕迹。

钱先生曾想找到卖家要求退款，但打开网页后发现该卖家已下架此产品，并且其旺旺也处于离线状态，想等他上线难度不小。而根据钱先生的描述，淘宝网并未及时处理此事。

#### 淘宝：买家逾期未操作退货流程

“淘宝争议处理规范”第十二条、第二十六条曾指出：“卖家所售商品为闲置商品的，应当对宝贝详情、瑕疵异常以及宝贝的维修记录进行详细真实的描述，买家收到的商品与卖家在发布时描述不符的，或卖家没有如实披露商品的瑕疵异常或历史维修情况的，交易做退货退款处理，运费由卖家承担。”

淘宝网相关负责人告诉记者，淘宝网并未不处理此事，而是依照该“规范”，在钱先生提出申请退款后有协助介入处理，且通知钱先生在一定的期限内退货。不过该负责人表示，钱先生对淘宝网的介入处理未给予任何响应。“其中9月19日电话联系时消费者关机，之后通过邮件两次通知消费者，都未得到消费者反馈。”

该负责人表示，钱先生购买的是二手商品，属个人限制类货物，因此建议消费者在选购时需谨慎，同时在发生纠纷后要及时与淘宝网联系并保证相关联络信息畅通。

#### 律师说法 消费者需及时行使权利

上海盛联律师事务所徐游律师指出，淘宝作为第三方平台对此事的处理情况算不上“不管不顾”，至少是根据了相关规范在做事”。徐律师表示，纠纷是出现在消费者未及时行使网购权利导致商品逾期未退。“消费者需要认识到及时行使自己权利的重要性，特别是面对网购出现问题的時候，更是要及时把问题处理好。”

#### 消费者退货遇难题

记者了解到，张先生9月23日收到了4天前在亚马逊下单订购的一部64G电信版的iPhone4s，但在家充电开机后发现手机屏幕上有一条亮线很是碍眼。张先生咨询过亚马逊客服关于退换货流程后主动到苹果附近的一家苹果授权服务商——倚盛科技莲花广场服务中心，要求对iPhone4S进行质量检测。

从倚盛科技在9月23日提供的“iPhone三包检测报告”中记者看到，“屏幕中有一条亮线”属于故障现象，故障类型定性为“显示或图像问题”，并按国家三包规定进行退机处理。

张先生告诉记者，原本亚马逊客服只告诉他提供检测报告传真就可以进行退货，但之后却表示不仅要检测报告的原件，连包括主机、零配件在内的所有货品都要重新让亚马逊物流人员取走才行。但根据苹果服务商的说法，苹果对进行检测后发现有问题产品均作退库处理，亚马逊只需根据检测报告就可以为张先生进行退货。

但记者9月24日采访张先生时，他依然处于亚马逊和苹果服务商各执己见的“矛盾”当中。“难道我无法要回手机就没法要求亚马逊退款了？”张先生如是说。

#### 亚马逊：取走商品是正规流程

从亚马逊官网显示的退换货流程中记者获悉：“提交退换货申请——准备包裹——配送联系取货——配送取走包裹”是非常醒目的操作流程，而这个流程也得到了亚马逊内部相关负责人的肯定：“这个就是我们正常的退换货流程。”

亚马逊公关部申小姐也称，张先生如要求亚马逊作退货处理，包括手机主机、配件、保修卡在内的所

有产品都应归还到亚马逊，而不是让苹果服务商把手机收走。“现在手机不在客户手中我们就比较被动，不太好去处理了”，申小姐说：“没有产品我们无法给张先生退款”。

#### 苹果客服：让亚马逊找我们

倚盛科技工作人员9月25日告诉记者称，他们家是根据苹果相关流程将问题手机退库，并非不知道张先生的心思，只是无法再提供实物。而据该工作人员的说法，亚马逊只需记录、核实检测报告中10位数的RMA号（记者注：即“退料审查”号，是处理用户不良产品退货、换货的主要流程）就能为张先生提供退货退款服务。

记者进一步从苹果高级客服核实了服务商的说法。高级客服梁先生告诉记者，无论线上线下，只要消费者在苹果授权的服务商购买iPhone产品，选择退货时都无需提供

实物，只要报出“RMA号”即可。“说明亚马逊并非我们的授权经销商，可能不知道有这回事。我们服务商出具的检测报告是有效力的，‘RMA号’是有权利让亚马逊为客户作退货退款处理。如果亚马逊再有疑问，可以让他们拨打我们客服热线咨询。”梁先生说。

#### 》截稿消息

#### 亚马逊最终退货

截至记者截稿前，记者从张先生处获悉，亚马逊客服致电称已和苹果方面核实过相关信息，并愿意直接为其办理退货流程。张先生说，在他的亚马逊账户上已看到了亚马逊客服的退货处理进展。“过几天估计这钱就打到我的账户了”，对此张先生表示满意。

# 眼镜公司制假被查处 消费者索赔遭拒绝

## 美睛网称需要国外原厂出具鉴定书

本报讯 记者 陈臻 眼镜公司因制假售假已被警方查处，消费者先前在美睛网买到了该公司产品，要求商家按承诺“假一赔十”却遭到拒绝。市民李小姐向与本报合作的新浪上海投诉频道（@上海维权投诉）反映称，她在联系多个部门后，最终被告知需出示厂家的鉴定报告以证明她买到的是假货，但该厂家在中国却没有联系方式或办公地址，想要成功维权几乎不可能。

#### 网购隐形眼镜后发现是假货

李小姐称，今年9月，她在美睛网上以总价92元购买了两片名为“魅瞳软性亲水接触镜”的隐形眼镜，收到商品后没几天，就得知本市两个制售假冒韩国隐形眼镜团伙被捣毁的消息。李小姐查看这两片隐形眼镜包装时发现，该产品的经销商正是刚刚被查处的上海光大眼

镜公司。

“隐形眼镜的小瓶上贴着标签，标签显示，眼镜的生产商是位于韩国大邱的G&G公司，经销商正是上海光大眼镜。”李小姐由此认定，自己购买到了假冒产品。

#### 网站称退一赔十需出具厂家鉴定

李小姐随即拨打了美睛网的客服热线，工作人员当时坚称，网站销售的所有隐形眼镜都有合法注册号，不可能是假货。”李小姐随后拨打了12315，又被告知由于美睛网的注册地为北京，需要到北京市相关部门投诉。北京12315称，隐形眼镜属医疗器械范畴，应向北京食药监局投诉，北京食药监局则告诉她，她需要自行将产品送往被假冒的厂家处，由该品牌出具鉴定书，才能确定该隐形眼镜是否为假货。

记者在网搜索后发现，G&G

公司确实是位于韩国大邱的隐形眼镜公司，但该公司并没有在中国设立分部。

李小姐表示，美睛网当时销售的所谓G&G公司的产品不止她购买的一种，在光大眼镜被查处后，这些产品仍销售了一段时间，她希望美睛网可以在网站上发出公告，告知消费者可能购买到了假冒产品。同时，根据美睛网“正品原包，假一赔十”的服务承诺，李小姐要求网站“假一赔十”。

记者于9月20日登录网站时发现，“魅瞳”等韩国隐形眼镜品牌已经下架。网站相关负责人表示，有工作人员事后联系过李小姐，愿意为她办理退货，但被李小姐拒绝。至于“假一赔十”，该负责人称，光大眼镜被查处并不能成为消费者索赔的依据，消费者仍需持相关部门的鉴定来主张权利。

#### 》律师说法

#### 厂家鉴定报告并非索赔唯一依据

海朋律师事务所的徐亦律师表示，一般情况下，商家要求消费者先出具鉴定报告再进行赔偿是合理的要求，但本案的情况比较特殊。“如果该韩国公司在中国没有分部，也没有可以提供鉴定服务的代理商，消费者就只能去韩国做鉴定，显然难以操作。”

徐亦表示，制假售假的公司已被公安机关查处，案件也已公开，只要确认该公司销售的所有韩国隐形眼镜都是仿冒品，即使没有原厂鉴定报告，也足够认定李小姐买到的是假冒产品，网站应当履行假一赔十的承诺。