



新浪微博 :@青年消费投诉
栏目合作 :市民信箱 mail.sh.cn

老罗帮你忙 13801898568

充着电过了夜 HTC手机屏幕爆裂 厂家称系外力所致 检测未见短路、烧焦等现象

使用仅两个半月的HTC手机，充了一晚上电后发现手机屏幕爆裂，苏小姐把手机送授权维修站检测，却被告知系人为损坏。经记者采访后，HTC相关人士给出了“系外力所致，非手机内部受热”的结果。HTC称用户可自费500元换新机，苏小姐对检测结果不信任，拒绝了该方案。记者截稿前获悉，苏小姐将手机再次拿到维修站“复诊”，拆机后未找到充电引发屏幕爆裂的诱因。

本报记者 俞韡岭



苏小姐的HTC手机在充电过后，屏幕爆裂。

本报记者 丁嘉 摄

HTC手机 充电过后屏幕爆裂

今年4月10日，苏小姐在京东商城购买了一台售价4499元的HTC X920e手机。

6月26日晚上约11点30分，苏小姐看到手机仍处于缺电状态，便插了充电器，将手机放置在床头边上。不过第二天早上近7点，苏小姐想要发短信时感觉手机屏幕“有些扎手”，定睛一看惊讶发现整个手机屏幕出现爆裂，原本我以为是屏幕保护膜坏了，但发现膜的触摸区域也有裂痕，才确定是屏幕出了问题。而且我发现异常时手机是冷的，应该是充电完毕状态”。记者在现场看到，整个触摸屏区域无一幸免均“重伤”，而屏幕出现的碎块面积大小较为平均，用手摸一下确实有扎手的感觉，手机其他功能尚正常。

根据苏小姐的说法，6月27日上午就来到了HTC位于长宁路、名叫“上海纬聘”的授权维修站，但一位王姓工程师看过手机外观后得出了“人为损坏”的结论。“手机自始至终没有离开过我的视线范围，工作人员拍了几张照片，翻看了下手机

外观后说此问题不属于保修范围，需要我付费维修，还问我是不是被硬物砸到了。对于这样的说法，我觉得很草率。”苏小姐说。

苏小姐当天同时拨打了HTC客户服务热线，客服也是说系人为损坏”。苏小姐进一步解释称：“我是一个人住的，所以我睡觉时不会有另外的人跑来‘砸手机’，其次当时放置在手机旁边的iPad、枕头周围并未被硬物砸到后散落的任何碎片，除了手机屏爆裂外，什么异常情况都没有。”

HTC称“系外力所致”
消费者拒绝“500元换新机”方案
经过三度致电HTC客户服务热线后，7月1日下午，记者接到了HTC代理公关公司相关人士潘先生的电话。

潘先生说，根据HTC内部处理进展来看，苏小姐的手机已经拿到过授权维修站进行检测，也有了检测结果。“从检测结果来看（屏幕爆裂）原因系外力所致，并不是手机内部发热、产生热能膨胀后产生的爆裂。外力因素有很多，具体什么原因不好说。”潘先生说，“我们也给

用户提出了解决方案，愿意为她更换一台新机，但因此事情并非全是HTC的责任，所以客户需要自费500元。”

记者了解到，“花费500元换新机”比苏小姐6月28日得到的“花费500元维修”解决方案有所“升级”，但苏小姐表示拒绝。她说：“如果工作人员拍个照片就算是检测，那我对这个‘外力所致’的结果不认同。”而潘先生之后表示，工作人员除了拍照，还做了其他的工作”。

据悉，苏小姐和潘先生都欢迎找寻一个第三方机构来检测手机问

题。潘先生还表示，如果能检测出是HTC的问题可免费换机”。此外他还表示，如果苏小姐愿意，可选择一家设备更完善、标准更高的授权维修站去检测，根据再一次的检测结果，再来协商解决方案”。

记者截稿前获悉，7月2日上午苏小姐再次来到“上海纬聘”。当天下午该中心负责人致电记者称，经拆机后未发现由充电引起屏幕爆裂的诱因：“如果是充电造成的，肯定会有些烧焦、短路的诱因。但在客户面前拆机后发现，主板未烧焦、电池板没有鼓胀，充电接口也无短路迹象。”

《律师说法

可寻第三方机构检测后再维权

上海盛联律师事务所徐游律师表示，此纠纷的核心问题就是这款HTC手机到底有无质量问题。“目前不能排除存在人为使用问题，所以我也同意厂家和消费者找第三方机构检测。当然如果检测报告上如显示手机存质量问题，作为厂家的

HTC就不是用‘免费换机’这种解决方案来处理了”徐律师说。

徐律师进一步建议：“有关部门是否可以总结、筛选一些官方或半官方的联合实验室作为第三方检测机构”，这样能提升权威性的同时免除找寻的烦恼。

《维权现场

失窃后立即报警 iPhone仍被换走

本报讯 记者 罗水元 梁女士在iPhone4s失窃后20分钟就报警了，但还是未能阻止手机在苹果授权服务商北京百华悦邦电子科技有限公司大宁店（以下简称“百华悦邦”）那被换走的结局。7月1日，本报“老罗帮你忙”互动维权栏目热线记者现场采访时，百华悦邦仍坚称自己没有责任，而梁女士则质疑百华悦邦“立等可取”维修服务更便于失窃手机被换走。

手机失窃 20分钟就报警 仍在授权服务商处被换走

去年12月，梁女士以4500元购买了一台iPhone4s手机。今年5月25日凌晨3点刚过，小偷入室盗窃，她那台手机就此失窃。当日凌晨3:19，梁女士就向宜川新村派出所报警。

梁女士说，她购买手机后，还特意通过苹果官网将手机序列号与个人身份证等信息“捆绑”在一起，以防手机失窃后，在苹果授权服务商那被换走。但是，警方随后回复称，警员6月2日前往百华悦邦时，就被告知说手机已于当日被换机并取走。而她自己通过其他渠道查询得到的信息是，她手机失窃后于5月26日在百华悦邦刷机，6月2日在百华悦邦维修，6月6日在百华悦邦被取走。

“立等可取”服务被指 有利于赃物“漂白”

7月1日，记者前往百华悦邦大宁店，有关负责人周先生称，梁女士被窃手机确实于6月2日被维修并被换机取走，送修者没有提供发票和三包凭证，只提供了一张身份证，他责怪梁小姐不该在手机失窃后没有拨打苹果400售后电话挂失备案。

梁小姐则认为百华悦邦受理维修业务未严格审核才致使她被窃手机被成功换机。“输入我手机序列号，就可以看到我的名字，来送修的人不可能提供与我名字一样的身份证。”

周先生则称自己尽到了应尽义务。他指着墙上的《立等可取声明》称，公司为了提高服务质量，已承诺1小时内完成维修服务。

“1小时完成维修，1小时内让送修的人就将手机拿走，这样的维修速度也太快了，这就意味着手机被盗后，如果手机被马上拿到这里维修，即使警方快速来这里，也不一定能把手机‘拦’下来。”梁小姐质疑百华悦邦维修中如此“提速”至“立等可取”，表面看可能更便于顾客，但一定程度上也更便于被窃手机被快速“漂白”。

青年消费投诉黑榜 (第五期 2013年6月)

天天快递
上海慕百霖
韵达快递
天猫
三星

粽子礼品卡过期 替代品电水壶送去了别人家 经协调 配送公司补发货

本报讯 记者 俞韡岭 市民沈小姐近日向与本报合作的市民信箱“市民热线”反映，通过上海飞日实业有限公司订购的两个电水壶，却莫名地送到了其他人家中，还被该公司告知无通话记录。记者采访时，该公司有关人士承诺会补发另外产品，并解释称将升级系统。

沈小姐一家持有两张卡面值均为138元的某品牌粽子礼品卡。6月9日，沈小姐的丈夫通过家中固定电话拨打该礼品卡销售和配送方——上海飞日实业有限公司的服务热线“400-8808-915”，被接线员告知粽

子已经发完。经过协商后，沈小姐一方同意用两张卡兑换两个电水壶。

沈小姐告诉记者，过了端午节假期后家中仍未收到快递包裹。经多次拨打服务热线后，沈小姐一家在6月17日被告知，这两个电水壶并非还未发货，而是已送至梅川路一位名叫“林娟（音）”的消费者家中。

这下沈小姐觉得奇怪了：“我家住在襄阳南路，这家公司还有人竟还打电话问我认识不认识这个叫林娟的。明明是我们用固话拨打的电话，我丈夫留的是我的名字、联系方式，怎么就送‘豁边’了呢？”而更令

沈小姐郁闷的是，她还被接线员告知“你们没有打通过电话”，不过她说曾去电信营业厅拉出了纸质通话记录，显示共有5次固话拨打“400-8808-915”的通话记录，总时间为40分钟左右”。

记者7月2日中午来到上海飞日实业有限公司位于徐汇区中山西路的办公点。一位自称是公司销售部的李先生告诉记者，已经为沈小姐处理好了纠纷。在与该公司负责配送物流的陈小姐通话中记者获悉，他们已准备为沈小姐补发产品，不过沈小姐说补发产品中一个是电水

壶，另一个换成了两袋大米。

至于其间出现的差错原因，陈小姐在电话中解释道：“我们确实查到了沈小姐固话的来电记录，但没有通话记录，可能是系统串线了。此外送错货的业主也碰巧和沈小姐丈夫在接近的时间段打电话来，也是订购电水壶，可能由于沈小姐无通话记录，我们的客服人员就弄错了。”而销售部李先生则进一步表示，会以此事作为一个教训，“我们的系统预计会在7月底、8月初的时候进行升级，以免再发生这类投诉纠纷。”