

“三包期内使用翻新件”被修改,但“更换完旧件归公司所有”等仍“霸王” 多数问题仍未改正 中消协三度炮轰苹果霸王条款

■新点评 “更换完的旧件归公司所有”等条款仍“霸王”

省消协相关人员表示,上次点评涉及的大部分问题,苹果公司并未正视和进行有效改正。修改后的《苹果维修条款和条件》主要有两方面问题,一是部分条款内容违反法律规定,二是一些规定不明,可能损害消费者权益。为此,中消协总结出了10大问题,联合全国副省级以上消费者协会继续发布新的点评意见。

今年六七月份,中消协曾两度点名批评苹果维修合同不公平格式条款,要求苹果进行整改。特别是6月19日,中消协联合江苏、天津、北京等六省市消协发布点评意见,直指苹果公司维修条款“霸王”。近日,苹果公司回函表示修改了部分条款,然而中消协仍在其中发现了不少问题。昨天,中消协联合包括江苏在内的全国副省级以上消协发布《再评苹果维修合同不公平格式条款》,指出其“更换完的旧件归公司所有”等10大条款仍很“霸王”。

□通讯员 沈消轩
现代快报记者 赵丹丹

■改变

苹果回函中消协 提供了修改文本

“三包期内使用翻新件”被修改

对于苹果的维修条款,很多“果粉”们印象最深的是,维修条款中有维修更换的部件采用全新或翻新的部件。省消协相关人员表示,中消协和地方消协针对这些不公平格式条款点评,通过劝谕、会谈、参与检查等各种方式,敦促苹果公司修改问题条款。近日,苹果公司给中消协回函,提供了修改后的《苹果维修条款和条件》,并在其官方网站予以公布。

其中有关三包期内可使用翻新件问题,已修改为适用消费者保护法的规定,意味着三包期内不使用翻新件。此外,原来条款中有凡因运输原因或客户自身原因造成的产品损坏不享受苹果免费维修。此次有关运输损坏不能免费维修问题,进行了删除。对此,消协部门认为有了一定的改进。

■背景

江苏“苹果”投诉 今年已达353件

其中产品售后服务
投诉达130件

昨天记者还从省消协获悉,从今年初到现在,江苏省共接到消费者关于苹果产品的投诉共353件,其中,苹果产品售后服务问题为投诉之最,据统计,共计130件,占总投诉量的36.8%。其中反映苹果产品质量的投诉共计110件,占总投诉量的31.16%。

相关人员表示,目前全省也在联合开展电子产品的专项检查工作,必要时将公布全省十大霸王条款。

问题1 更换旧件仍归公司

《苹果维修条款和条件》第四条:“如果维修不属于保修范围……苹果将保留被更换的零件或产品作为其财产,同时更换的零件将成为

您的财产。被更换的零件通常可以维修,苹果可以等价更换或维修。如果相关法律要求苹果向您返还被更换的零件,您同意向苹果支付更换物品的额外费用。”

[点评] 省消协相关人员表示,消费者购买苹果产品后,不管三包期内还是三包期外,对于所购产品及其零配件、部件消费者都有权拥有。在三包期内,经营者免费维修是义务,为消费者更换了新零售件,被更换下来的零部件仍应归消费者所有,苹果公司无权自行收回。

问题2 零件无缺陷,责任承担公司定

《苹果维修条款和条件》第五条:“如果维修不属于保修范围,苹果保证:其将以称职、熟练的方式履行维修服务;除非苹果另有规定,用于维修您产品的所

有零件在九十天内不存在材料和工艺方面的缺陷。前述保证属于明示的有限保证。为提出保修申请,您必须自费将您的产品发回至提供维修服务的网点……

[点评] 我国《产品质量法》规定,产品存在缺陷造成人身、缺陷产品以外的其他财产损害的,生产者应当承担赔偿责任。苹果公司有关九十天内不存在缺陷的期限规定违背我国法律的有关规定,应属无效的单方声明。而苹果公司规定,如果维修不属于保修范围,违约承担责任的方式:重新维修、维修或更换零件、退还维修费。没有涉及由于维修过错造成消费者损失的赔偿问题。

问题3 送修后受损只赔维修、更换费

《苹果维修条款和条件》第六条:“在法律允许最大范围内,苹果及其关联方在任何情况下均不承担因提供维修而导致或根据任何其他法律理论所产生的任何特殊、间接、附带、衍生损

失(包括但不限于不可预见的利润损失)。如果任何产品在苹果保管期间损坏或丢失,或因维修而导致任何其他损害或损失,在法律允许范围内,苹果责任仅限于受损产品维修或更换费用。”

[点评] 经营者在维修过程中,负有妥善保管产品、保证维修质量的义务。因保管或者维修不当对消费者等造成侵权和违约,都应当承担民事责任。《消费者权益保护法》中对于经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,还有加倍赔偿的特殊规定。而此条款大大减轻和免除了苹果因自身过错可能承担的民事责任。

问题4 公司维修,数据保密无能力

《苹果维修条款和条件》第六条:“……在您将您的产品送交维修前,您应该备份您的数据,并移除任何保密、专有或个

人信息。苹果明确不保证其有能力维修或更换您的产品,而不会导致程序或数据损失或风险,并且对数据保密……

[点评] 根据《合同法》规定,无论合同是否成立,对知悉的商业秘密不得泄露或者不正当使用。《家电维修服务业管理办法》中也有规定,家电维修经营者对于知悉的商业秘密、个人隐私负有保密义务。因此,苹果公司对于在维修服务中获得的消费者数据负有保密义务,包括不得随意复制、存储、披露等。

问题5 “冲突法条”被排除

《苹果维修条款和条件》第九条:“本条款和条件适用中国法律。”

[点评] 《涉外民事关系法律适用法》规定:“消费者合同,适用消费者经常居所地法律;消费者选择适用商品、服务提供地法律或者经营者在消费者经常居所地没有从事相关经营活动的,适用商品、服务提供地法律”。可见,对于涉外消费争议,消费者可以选择适用消费者经常居所地法律,也可以选择商品或者服务提供地法律。而这条款排除、限制了消费者选择法律的权利。

问题6 收集信息范围缺少制约

《苹果维修条款和条件》第十一条:“您同意并理解,为根据本条款和条件提供维修服务,

苹果有必要收集、处理和使用您的个人信息。苹果将根据《苹果客户隐私政策》保护您的信息。”

[点评] 《家电维修服务业管理办法》第八条规定,“家电维修经营者在维修服务中获得的机关、企(事)业单位和个人信息不得用于与维修活动无关的领域,对于知悉的商业秘密、个人隐私负有保密义务。”而这条对于收集、处理和使用消费者个人信息却没有相应的范围限制。根据《苹果客户隐私政策》,苹果公司收集、使用个人信息的范围远超过与维修活动有关的事项,包括发布最新产品、软件更新、活动预告等。该条款违反了我国关于家电维修服务中应有限使用所获个人信息的规定。

问题7 拒绝维修理由不但宽泛还可扩大

《苹果维修条款和条件》第二条:“如果因非原装零件故障或因滥用、误用或其他外因导致损

害而需要维修,苹果有权不予维修并向您退还产品,并且可要求您承担任何标明的检测费用。”

[点评] 滥用、误用或其他外因的概念不清,表述过于宽泛,没有确定的范围或条件,可以任意扩大使用。非原装零件、滥用、误用或其他外因的判断是由苹果公司单方做出,以此为理由拒绝维修,消费者举证困难。因此,苹果公司有义务举证证明消费者确有滥用、误用或故障确由其他外因造成。否则,单方的说辞无效。

至于检测费收取必须先有效告知,并征得消费者同意。对于一般经验可以判断的问题,不应要求检测以多收费用。另外,如果需要检测,应当事先明确告知消费者检测项目、目的和收费标准。

问题8 三包期外维修,零件新旧不清楚

《苹果维修条款和条件》第四条:“如果维修不属于保修范围,苹果可依据相关法律使用新

的零件或产品,或者使用在可靠性和性能方面合格的零件或产品……。”

[点评] 《移动电话机商品修理更换退货责任规定》等明确规定,产品在三包期内绝对不允许使用翻新零配件、部件进行维修。三包期外关于维修使用零配件、部件的情况可以协商确定,但应当明确告知消费者使用的是新件还是翻新件。该条款模糊了维修中使用新件还是翻新件的情况,使苹果公司可以随意处置。

问题9 具体情况不分,维修运费全自付

《苹果维修条款和条件》第五条:“如果维修不属于保修范围,苹果保证:其将以称职、熟练的方式履行维修服务……如果违反,您可以将产品退回维修网

点,苹果将重新进行维修,维修或更换零件,或者退还提供维修服务的费用。为提出保修申请,您必须自费将您的产品发回至提供维修服务的网点……”

[点评] 对于产品送修的运费承担,应当结合送修原因加以判断。如果是消费者使用不当原因造成的,寄送成本应由消费者承担;如果是由于产品存在瑕疵、缺陷、或者由于未按合同约定修好而需要再次维修等原因,产品的寄送费用应由苹果公司承担。该条款对产品送修情况未加区分,一概要求消费者自付运费,显失公平。

问题10 留置品可售,应退余额无规定

《苹果维修条款和条件》第七条:“如果在苹果通知您的产品已经维修完毕可以领取后的六十(60)日内,您未领取您的产品并且未支付所有到期费用,

苹果在相关法律允许的范围内有权自行处置您的产品。苹果可以将出售或处置您产品的所得,用于偿还您欠苹果的任何费用。”

[点评] 在这一条款中,苹果公司删除了原来有关逾期不取视为消费者放弃产品所有权的表述,但修改后的条款仍存在漏洞。根据我国相关规定,对于抵偿维修费后的余额,苹果公司无权据为己有,必须退还消费者。该条款只规定了苹果公司可出售、处置送修产品并将所得用于偿还维修欠款,而对抵偿后余额只字没提。