

iPhone被盗后马上“挂失” 没想到还是被人“换新洗白”

南京失主起诉到法院,要求苹果公司担责

Q

南京市民胡先生是一名“果粉”,但现在苹果公司却伤了他的心。原来,前不久iPhone4S被盗后,他立即向苹果公司提供了手机串号,对方也登记备案。但前天胡先生发现,被盗的手机居然在某苹果维修点享受了换新机服务。一气之下,昨天胡先生把苹果公司告上了法院。据了解,这是类似事件中,中国苹果用户起诉苹果公司的第一案。

现代快报记者 马薇薇

被盗手机被人“换新”

家住秦淮区的胡先生,去年2月在苹果公司的官方网站购买了一部白色iPhone4S手机,之后因为不能正常开机,到苹果授权维修点更换了一部新手机,保修期也因此延长到了今年的9月。

今年6月的一天,胡先生到菜市场买菜时,手机被偷。胡先生赶紧拨打了苹果公司客服电话,告知了

手机被盗一事,还将手机的串号等信息告诉了对方,苹果方一一登记,还向胡先生提供了备案编号,称他可以用这个编号向苹果公司了解被盗手机的进展。打完电话后,胡先生又到派出所报案,警方也立了案。

一直听说有了串号就能将手机追回,但“挂失”近两个月,无论

是苹果公司还是警方都没有回应,着急的胡先生隔三岔五就上苹果官网输入被盗手机的串号,希望能获得蛛丝马迹。

然而8月5日,输入串号却显示是“无效”的。由于手机还在保修期内,这意味着“赃机”享受了换新服务,他被盗的手机已经被厂家收回,串号也被销毁了。

苹果公司拒绝承担责任

胡先生急了,又打电话给苹果官方客服,将这一情况告诉了工作人员。对方经过查询,承认了胡先生被盗的手机在某授权维修点被更换了新机,而且新机被别人拿走了。在电话里,对方也承认曾经登记过胡先生手机被盗及手机硬件信息,但拒绝承担责任。

昨天,现代快报记者陪同胡先生来到苹果公司南京某授权维修

点。店员得知胡先生的情况后表示“无能为力”,她称,让苹果公司担责显然是不可能的,因为是否能追回手机,主要还是看警方,苹果公司只能协助破案。

胡先生则无奈表示,事发后,负责此事的办案民警曾多次与苹果公司联系,但对方要求验证民警的身份后才肯配合,而且,丝毫也不愿透露被盗手机换新的时间以

及具体地点。“这个我们有规定,是不能外泄的。”店员表示,就算告诉失主这个情况,也不一定能追查到手机的下落。

胡先生认为,苹果公司是在推卸责任,因为明知手机是赃物,竟然提供更换新机服务,相当于把用户的合法财产交给了他人,严重侵犯了用户的合法权益。无奈之下,他决定选择打官司维权。

律师:苹果公司存在过错

江苏裕和律师事务所张太中律师认为,这件事苹果公司存在过错。他分析,“赃机”换新发生在报案之后,既然胡先生此前已经向苹果的售后服务部门提供了手机信息,那公司就有义务阻止他

人冒领,并及时向警方提供相关信息,但实际上苹果公司并没有这么做。

另外,众所周知的是,维修或是更换新机,按照苹果公司的要求,必须提供手机盒、保修卡以及

发票,至少得出具其中两样。但是显然,授权维修点的工作人员也没有尽到了审查的义务,从法律上来说,就是没有尽到“合同后注意义务”。从这两个方面来说,苹果公司就该承担责任。

相关新闻

山寨充电器+68元=苹果原装充电器

有人赞“业界良心”,有人评“真会做生意”

换购要求 任何USB充电器都可以

这一“USB电源适配器回收计划”,于昨天公布在苹果官网上。苹果公司认为,尽管并非所有第三方适配器都存在问题,但是他们仍推出“USB电源适配器回收计划”,以便消费者获得设计合理的适配器。这项活动将于8月9日启动,有效期至今年10月18日。客户对自己持有的任何品牌的充电器如果存在顾虑,都可以将它送到苹果零售店或苹果授权服务提供商处,并以68元的特价购买一个原装苹果充电器。对于回收的充电器,苹果公司表示,“将以环保方式处理”。

苹果公司工作人员告诉现代快报记者,空姐被电击事件,引起了大众对苹果用户的极大关注。但是,苹果充电器本身并没有漏电的情况。而因为空姐充电时使用的不是原装充电器,苹果公司并不了解第三方电源适配

器到底是否兼容苹果手机,出于安全考虑,因此出台了这一计划。

实际上,在今年7月25日,针对电击事件,苹果就曾在官网上特别发布了USB电源适配器的介绍页面,提醒用户鉴别自己使用的充电器是否为山寨品。

不过,值得注意的是,要符合购买条件,用户必须送交至少一个USB电源适配器,同时携带自己的iPhone、iPad或iPod前往,以进行序列号验证,查询是否为“行货”等相关手机信息。店内工作人员会根据不同类型的产品,为消费者选择不同的充电器,它们的原价都为149元。此外,针对消费者持有的每个iPhone、iPad或iPod,只限以特价购买一个Apple USB电源适配器。并且,此次活动只针对USB电源适配器,并不包含数据线。

换购地点 南京仅限4家维修中心

对于苹果公司的这一举措,不少苹果用户欢天喜地,“简直是业界良心啊”“这就去网上买个10元的山寨充电器!”

也有不少人觉得,这一看似“关心消费者”的活动,本身就是一种营销手段,“苹果公司不仅成功拉拢了人心,还赚了一笔。”而大部分网友则客观表示,“对于苹果和消费者来说,应该算是实现了双赢。”

昨天下午,记者走访了南京的几家电子城后,却发现,对于这个消息,商家们一无所知,甚至有商家表示“这是谣言”。

链接

南京4家苹果授权维修中心地址:
江苏省南京市玄武区洪武北路188号长发数码大厦1301(13层A座)
江苏省南京市玄武区北门桥3-5号(雨前楼隔壁)
江苏省南京市白下区中山东路288号新世纪广场A座2111室
江苏省南京市白下区洪武路88号新街口万达广场4楼

疑问

“换新服务”审核严格吗?

苹果手机维修以及换新,除了带上手机外,还要提供手机盒、保修卡以及发票中的任意两样。如此严格的要求下,为何胡先生被盗的手机还是可以被别人拿到授权维修点“洗白”呢?

“不排除造假。”苹果授权维修点的一位工作人员表示,手机盒和保修卡都可以作假,而审查也往往是通过人工来识别,很有可能被“蒙混过关”,她也承认,这样的事情不止胡先生一人遇到。

另外,一位业内人士透露,一些用户因为自己的手机过了保修期,到授权点无法换新,往往会到一些非授权维修点“操作”,“只要加点钱就能拿到新机。”这位业内人士表示,这些点一般不会去细查手机的来历,回收手机后也不会像授权点一样发回厂家,而是自己留着转卖或留作他用。

苹果公司追踪串号吗?

胡先生还有一个疑问,自己早在两个月前就告知苹果公司被盗手机的串号,苹果公司是不是及时录入、追踪串号信息了呢?

一位业内人士分析,苹果是全球企业,内部流程复杂,苹果公司分公司接到相关信息后,首先要报给位于新加坡的苹果亚太公司,经审核后再录入内部数据库,整个流程可能需要一两个月时间。赃机持有者可能正是利用了在这个漏洞,堂而皇之将赃机从苹果公司换到了一部新手机。

另外,如果掌握销赃者的信息是不是就能找回手机了?警方表示会尽力破案。



核心报道

状告苹果

购买、被盗、起诉过程

去年2月
在苹果官网
购买一部白色
iPhone4S

一段时间后
因为不能正常开机
换新后保修期
延长至今年9月

今年6月
iPhone4S被盗
告知苹果公司串号
并向警方报案

今年8月5日
发现串号无效
“赃机”享受了
换新服务

今年8月6日
起诉苹果公司
要求对方承担责任

Q 昨天,苹果在其官网上宣布,今年8月9日起至10月18日,用不限品牌的任何一个电源适配器,再加68元,就可以购买一个原装苹果充电器。据悉,这是苹果公司针对此前空姐使用山寨iPhone充电器不幸遭遇电击死亡一事,推出的相应方案。对于此举,有人称赞为“业界良心”。不过,也有人认为,此举只是一种营销手段,点评“苹果真会做生意”。还有人预测:“目测山寨充电器要卖火了。”

现代快报记者 王颖菲

