



南京小伙王宁新买的iPhone6 Plus在丹凤街被盗,结果11天后,这部本属于自己的手机却在南京一处苹果售后点中,顺利进入置换渠道(昨天现代快报封5版报道)。在带着南京警方的立案材料独自一人前往北京后,王宁与这家售后点开始了“较量”,但他怎么也没想到,自己“说走就走”的维权之路会渐渐走进一条死胡同。现代快报记者昨日了解到,由于南京警方的协查函还在路上,北京警方所能提供的帮助非常有限。而通过官网查询,他发现自己的手机已经有了一个新的序列号,并被人取走了。站在北京车来车往的街头,这个尚未走出校门的大学生感受到的只有两个字——无力。

实习生 王煜 现代快报记者 陶维洲 陈志佳

小伙独自进京开打手机保卫战 后续报道

# 想拿回被盗手机困难重重 南京小伙准备起诉苹果售后点

律师称,售后点操作上有瑕疵,但要追究其责任有困难



王宁 图片来自当事人微博



现代快报昨天对此事的报道

## 进展

### 苹果售后点“耍赖” 称手机已与失主无关

昨天下午2点多,当现代快报记者再次与王宁通电话时,他还没有吃午饭。实际上,自从前一天马不停蹄地从南京赶到北京,又从北京市区赶往通州,之后又在当地派出所和售后点之间周旋起,他就没有吃过一顿像样的饭。前天晚上8点多,从售后点出来后,王宁去一家小吃店吃了点馄饨,然后在北京五环外找了一间旅馆。“北京什么都贵,这是我能找到最便宜的一家。”这种“便宜”是相对的,168元一晚的价格还是让他有点心疼。早上起来后,他在一家早点摊买了个煎饼。从那以后一直到昨天下午,他都没有顾得上再吃东西。

### 小伙无奈 准备回南京打官司

所谓“官方翻新机”,一般是在因为质量问题被退换或者前期使用过的评测机的基础上,厂商回收之后进行修复或者更换零部件,继而重新组装而成的全新产品。官方翻新产品都会在包装以及机身内部标明正身,在苹果官网上也能买到这类“官翻机”,价格比同类产品要低。王宁的手机便是在申请换机后进入了官方翻新渠道,并打上了新的序列号。

一想起自己用了没多久的手机被大卸八块,王宁就隐隐心疼。

实际上,为了保持手机的完整,他与对方已经交过一次手。在手机被偷后,王宁的苹果邮箱收到了一封自称来自苹果官方的邮件,邮件中说,他的手机被送到了售后维修点,即将被“刷机”。需要他本人确认,并输入自己的

这种“北漂”的生活让他觉得心酸,而更让他无法接受的是那家售后点的态度。25日下午,当王宁与北京梨园派出所的警察来到店内时,这家在苹果官网上可以查到的授权服务点却让他大失所望。面对写有自己手机序列号的服务单,工作人员非但不能证明当时的票据齐全,反而急于“甩包袱”。

“他们说,按流程手机可能已经被发回上海总部了,让我去跟上海方面联系。”更让他心塞的是,对方还表示,换机成功的话,那就是一部新手机了,跟王宁已经没有关系。“怎么会没有关系?没有我被偷的‘黑机’,他们哪来的‘白机’?”王宁非常想不通。

苹果账号和密码。

他将信将疑地打电话给苹果客服,对方告诉他,官方是不会发这种邮件的。面对这么一个并不高明的“钓鱼术”,王宁还是将自己的账户和密码发了过去。“锁屏可以刷机换掉,如果他们拿不到账户,可能会直接把我的手机拆了卖零件。”王宁说,不过为了防止造成财产损失,他立即修改了自己的密码。

看着日益干瘪的钱包,王宁觉得快“撑不住”了。即将在今年夏天毕业的他说,自己提前体会了一把“江湖险恶”。“只要能拿回手机,维权的花销我认了,就当是来北京旅游。”王宁说,自己打算回南京走司法程序,起诉这家售后点。“不能在北京上法院,成本太高。”他解释道。

## 警方说法

### 曾有发协查函找回被盗手机的先例

现代快报记者从新街口派出所了解到,王宁将发现手机被人送去北京售后点维修的信息反馈给派出所后,派出所当即就向北京警方发出了协查函。不过,由于是通过邮寄的方式,北京警方是否已经收到协查函派出所还不知道。由于新街口派出所辖区的丹凤街、珠江路是南京最大的电子产品集散市场,所以此类协查函他们每年都要发出上百封,给全国各地的同行。

“由于现在盗窃手机分子大多是外地销赃,所以要追回手机

的难度很大。”新街口派出所副所长万小波介绍,而对于派出所来说,限于警力,不可能到全国各地追踪手机,只能请当地同行协查。“另外,从证据的角度来说,对于出现在外地的‘被盗机’,能否认定是赃物,还很难说。”万小波说。

不过,通过发协查函的方式,新街口派出所也为不少市民找回过手机。去年,一位姑娘的苹果手机在新街口被盗,之后她发现手机被人在杭州的苹果售后点进行维修。“我将协查函寄

出后,很快这家售后点便将姑娘的手机寄了回来。”万小波说。

“他们把手机寄了回来,送修的人不跟苹果售后点要手机吗?”面对现代快报记者的疑问,万小波笑言,当时他们也很担心,一直过了很久才将手机发还给失主。“我也跟苹果售后沟通过,对方表示送修的人此后没再出现,显然对方也心虚。”万小波说。现代快报记者从警方处了解到,手机南京被盗、外地销赃现象比较普遍,而回流到苹果售后那里,这部手机可能已经转了好几次手。

## 律师分析

### 售后服务点应核实送修手机来源

根据苹果维保规则,换机必须提供手机发票和三包凭证,从这点来讲,北京这家售后点存在一定的操作瑕疵。“不过,要就此追究其责任,比较难。”江苏众盛律师事务所律师王春表示,从售后点的角度

来说,其很难核实手机来源,“并不能因为没有发票和三包凭证就认定是‘赃机’。”王春说。

那么有什么办法能防止被盗机回流到售后服务点呢?

王春建议,可以借鉴对二手

手机市场管理的方法,对于售后服务点也应该核实无法提供发票的手机来源。“收到这样的手机,售后服务点也应该向警方报备,看看是否是被盗手机。”王春说。

## 记者探访

### 苹果手机真的想换就换吗?

昨天下午,现代快报记者首先来到了南京珠江路附近的一家苹果授权售后服务点,记者表示,有一部尚在质保期内的苹果手机因为故障想要换新,但是由于购买之后保管不善,购机发票和三包凭证都找不到了。对于这个情况,该售后点的工作人员明确表示,没有相

关凭证,不能换新机,不过如果问题不大,可以安排现场的工程师处理一下。

从售后点出来后,记者又前往了丹凤街一带多个手机卖场,想要试试在那里换机能否方便一些。在一家手机卖场中,一名店主明确表示,想要换机没问题,只要几百块钱,就能

将苹果手机换成新机,不需要任何购机凭证,“但是,你要把身份证给我登记一下。”这位店主说。

随后,现代快报记者又前往了其他手机卖场,所有店主的操作流程基本一致,只要花钱,没购机凭证一样能换新机,但必须登记身份证。

## 业内说法

### 被盗的手机绝不会在当地洗白

业内人士表示,目前南京市场上换新机的业务,所有店主最怕遇见的就是“赃物”,“他们没必要为了几百块钱砸了饭碗。”

该人士表示,从“惯例”看,在一个地方被盗的手机是绝不会在当地洗白的,一般情况下都会先集中至深圳,之后再发往全国各地继续销售,“小伙子的手机在北京出现,不用惊讶。”

### 回收二手机也需要登记卖家信息

不少人认为,回收二手手机也是被盗手机的重要流向,不过对此业内人士并不赞同。“回收二手的手机也一样要登记身份证,按照正规的流程,检查手机时,店主会拨打一个查报电话,报上序列号,检查手机是否为已在警方备案的被偷或被抢的手机,”该人士说,“如果是的,那么警察几分钟之内就会赶到,这事发生过几次后,市场里来卖赃物的人就很少了,这也是为什么被偷的手机要去外地洗白的原因。”