

南京小伙独自进京开打手机保卫战 连续报道

小伙没能要回手机,快报请律师帮维权

律师表示:将以违反合同约定对苹果公司和售后点提起诉讼
你有类似遭遇吗? 拨打96060热线,快报邀你一起维权

南京小伙王宁的iPhone6 Plus被盗后,本属于自己的手机却在南京一个苹果售后点被人顺利置换(现代快报已连续两天关注)。王宁前往北京和这家售后点交涉后,对方态度强硬,不愿承担任何责任。昨天早上,王宁在盘缠用尽后,无奈回到南京,并表示将通过司法途径维权。王宁回宁后,现代快报记者第一时间与其联系,并请来江苏众盛律师事务所律师王春帮助王宁维权。王春表示,从现有证据看,苹果公司和售后点的做法有违反苹果产品维保规则之嫌,他将帮助王宁以违反合同约定之名提起民事诉讼。

实习生 王煜 现代快报记者 陶维洲 王瑞



现代快报连续两天关注此事

进展 小伙已经回南京,快报请律师帮他维权

“我已经安全抵达南京了,北京之行算是结束了……”昨天早上7点29分,王宁在微博上告诉大家,自己已经回到南京。

看到微博后,现代快报记者第一时间和王宁取得了联系。电话中,王宁的声音透着憔悴和无奈。“没办法,维权成本太高,我身上的钱花完了,只能回

来了。”王宁说,他准备把这几天维权过程中获得的材料整理一下,然后通过司法途径来维权。

不过,究竟该怎么做,王宁并没有头绪。毕竟他只是一个刚走出校园的大学生,而且还是孤军奋战。“我父母应该还不知道这个事情,他们平时很少

关注新闻,至今他们也没有问过我这个事情。”王宁说。

随后,现代快报记者联系了江苏众盛律师事务所的王春律师。听了王宁的遭遇后,王春表示可以帮助小伙子维权。

昨天下午,现代快报记者将王宁和王春一起请到了报社,共同讨论案情。

相关 南京曾有类似案例 当事人最终与苹果公司庭外和解

事实上,早在2013年,南京市胡先生就因和王宁有类似的遭遇,而将苹果公司告上了法庭。不过,最终其与苹果公司在庭外达成和解,胡先生选择了撤诉。

2013年6月,南京市胡先生的iPhone 4s被盗。当时他发现手机被盗后,第一时间向苹果公司提供了手机串号,对方也进行了登记备案。然而,两个月后胡先生发现,自己被盗的手机居然出现在苹果维修点被人“换新洗白”。王宁的遭遇和他如出一辙。

得知这一消息后,胡先生立即电话联系了苹果官方客服反映情况。对方经过查询后,承认胡先生被盗的手机正在接受换新服务,并且新机已经被别人拿走。电话中,对方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。

之后,胡先生将苹果公司告上法庭。在法庭上,胡先生表示,自己购买了苹果手机,使用的不仅仅是实体产品,还应包括售后服务。而苹果公司则表示,造成胡先生损失的并不是苹果公司,是偷手机者,而该公司的售后服务也不包括帮用户追回失窃手机。

对于这一说法,胡先生并不认可,他称当初自己在手机被盗后第一时间就打电话给苹果公司免费服务热线登记备案,苹果公司应当及时将信息录入系统,追踪手机动态,并将信息与特约维修

商换机系统进行联网。对此,当时苹果公司的代理律师认为,由于手机不像房产一样需要产权登记,流动性也比较大,对于维修商来说,只要确定是正版产品就可以了,而确认手机主人则实在是“强人所难”。

另外,苹果公司一方还表示,其官方网站上提供的400热线电话,主要是为了解决“技术”方面的问题。至于胡先生口中所谓的苹果公司提供的“备案号”,并非查找失窃手机行踪的编号,而只是每次技术咨询的编号。可作为消费者,胡先生称自己除了这个电话,不知道还能通过什么方式联系苹果公司,对方这样说明是在推脱责任。

昨天,现代快报记者从南京市秦淮区人民法院获悉,当初该案经过两次开庭后,双方均表示愿意和解。最终,胡先生与苹果公司在庭外达成和解协议,胡先生选择了撤诉。昨天记者就此事联系到胡先生时,他表示与苹果公司签订了保密协议,不便透露和解协议内容,但他已经达到了当初起诉的目的。

现代快报记者将胡先生的案例反馈给了王宁,他听后很是振奋,表示对起诉苹果公司信心满满。

维权 当事人:苹果400客服前后说法不一

在和律师的讨论中,王宁透露了维权中的更多细节。据王宁说,他在手机被盗后的第二天,就致电苹果客服400热线,进行“报案”,对方也登记了他被盗手机的相关信息。当时,王宁在一位具有专业知识的朋友指导下还提出,如果有人将他的手机拿去售后服务点置换或维修,一定要将其拦下来。

不过,当王宁发现手机在北京被人置换后,他再次拨打苹

果客服400热线电话,对方却换了一种说法,称客服不可能做到让售后服务点扣下可疑手机,而且否认他们有这一权限。在王宁看来,苹果公司既然让消费者通过400热线反馈被盗或遗失手机的信息,当不法分子拿着可疑手机到售后进行置换时却听之任之,“那这项服务还有什么意义呢?”

另外,现代快报记者咨询苹果公司多家授权售后网点,他们

均表示只有购机发票、三包凭证等材料齐全,才能置换手机。由此可见,北京这家苹果售后点在送机人没有任何凭证的情况下,进行换机,显然已经属于违规操作。“更过分的是,我通过苹果官网查询发现,置换出去的手机激活日期为2015年3月20日,而维修单上显示的送修时间则为2015年3月21日。”王宁说,他完全有理由怀疑,这张维修单是伪造的。

律师:以违反合同约定起诉苹果公司及售后点

在详细查看了王宁手中的证据材料,以及听了他的叙述后,王春律师分析,从现有情况看,苹果公司及这家售后网点存在违约嫌疑。

王春表示,王宁通过苹果官网购买手机,他和苹果公司间就形成了合同关系,而售后服务等都是这一合同的组成部分。

“很显然,这家苹果售后网点在售后维保的操作流程上是

涉嫌违规的。”王春说。同时,苹果公司的服务热线在接到王宁的“报案”,并登记了被盗手机的相关信息后,当被盗手机出现在其售后点时,苹果公司既没有进行核实,也没有采取任何措施,同样涉嫌违反了其与王宁之间的合同约定。

另外,现代快报记者从业内人士处了解到,苹果手机一旦置换,其回收机将进入工厂拆解,制作成翻新机。“这也意味着王

宁的手机已经彻底灭失,造成了王宁的损失,之所以造成这一结果,苹果公司和北京这家售后网点有着不可推卸的责任。”王春说。

就此,王春表示,他将从违反合同约定的角度帮助王宁提起诉讼,将苹果公司及北京这家售后点共同列为被告,要求他们承担相应的违约责任。目前,王春和王宁已经开始搜集相关证据。

邀请 你有类似遭遇吗? 快报邀你一起维权

现代快报连续两天关注南京小伙手机事件后,有市民拨打快报96060热线,反映自己也有类似遭遇。

南京市民王先生去年7月在乘坐公交车时,自己的iPhone 5s被盗。他和王宁一样,事后第一时间向苹果客服400热线反映,并报了警。

短短两天后,他通过查询发现,自己的手机在江苏淮安一家苹果授权的售后服务点被人置换。当时,他也询问了苹果客服,对方称置换手机必须要有购机发票、三包凭证等材料。“这些材料都在我手上,淮安那边是怎么把手机换出去的呢?”王先生很是费解,在看了王

宁的遭遇后,他表示:“感觉苹果公司的售后服务存在漏洞,给不法分子钻了空子。”

从王先生的遭遇可以看出,手机被盗后回流到苹果售后点换机并非个例。如果你也有类似的遭遇,可拨打现代快报热线96060反映,让我们一起维权。