

质疑“充电5分钟,通话2小时”广告 律师状告OPPO案开庭

OPPO代理人:相应信息以备注形式告知消费者,不存在故意欺骗



今年3月,南京一名律师对OPPO手机“充电5分钟,通话2小时”的宣传语提出了质疑。他买了一部OPPO R17(以下简称“R17”)并进行了数次实验,发现搭载VOOC技术的R17,“闪充”实际效果做不到“充电5分钟,通话2小时”。于是,这位律师将OPPO公司告上法庭。5月28日,该案在南京市浦口区人民法院开庭审理,OPPO公司的代理人在庭审时称,有些销售人员可能会夸大其词,没有完全尽到告知义务,一切以官方宣传为准。

现代快报+/ZAKER南京记者 刘遥

实验

“充电5分钟,通话2小时”做不到

今年年初,有消费者向江苏同大律师事务所律师李小亮反映,新买回家的OPPO手机,达不到广告中宣称的“充电5分钟,通话2小时”。李小亮告诉现代快报记者:“周围的同事、客户都知道这则广告语,我也经常听到。我就买了一部新的OPPO手机,打算做实验看看是不是真的。”

3月5日,李小亮到OPPO专卖店,花2499元买了一部热销的R17型手机。据李小亮回忆:“买之前,一名OPPO销售人员告诉我,R17型手机具备VOOC闪充功能,该功能申请了多项国家专利,可以达到‘充电5分钟,通话2小时’的要求。”之后,李小亮委托朋友,对新买的手机做了数次实验并全程录像,发现这部R17闪充效果达不到“充电5分钟,通话2小时”的标准。

从李小亮展示的两份实验录像看,每次实验都分为计时充电和模拟通话两个阶段。

第一次实验是在R17仅有1%电量时,使用原装充电器充电,5分钟一共充入了9%的电量。随后,用另一部手机与R17通话,其间播放相声音频模拟对话。视频显示,R17在通话过程中保持黑屏状态。从旁边的温度计可以看出,室温一直维持在26℃左右。在通话时间到1小时45分48秒时,R17电量耗尽,并自动关机。

第二次实验的模式、条件基本与上一次相同。区别在于,第二次实验是在R17有30%的电量基础上开始充电的,5分钟后电量显示为38%。在通话1小时38分后,手机电量回到30%。

律师

宣传和销售时没有说清限制条件

通过实验发现问题后,李小亮联系了向他推销这款手机的OPPO销售人员。该销售人员表示,任何智能机都无法100%达到要求,通话过程中也要看是否还有其他的后台程序在运行……

“这个回答让我很纳闷。印象中OPPO关于闪充功能的广告,只有‘充电5分钟,通话2小时’这样简单的表述,几乎都没有明确告知消费者,闪充功能还有各种限制条件。”李小亮说。

李小亮表示,《中华人民共和国消费者权益保护法》第六条规定,保护消费者的合法权益是全社会的共同责任。国家鼓励、支持一切组织和个人,对损害消费者合法权益的行为进行社会监督。第八条规定,消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。第二十条规定,经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。

3月14日,李小亮一纸诉状,将OPPO公司诉至南京市浦口区人民法院,要求对方立即停止“充电5分钟,通话2小时”广告宣传语,并作出道歉。同时,他要求对方按照“退一赔三”的规定,退还手机款,另赔偿他7497元。

记者在OPPO手机官方网站查到R17的宣传广告:“充电5分钟,通话2小时。有VOOC闪充,R17配备的3500mAh大电池可快速满电……”

在R17广告页面最下方有一段字体较小的备注:“充电5分钟,通话2小时:数据来源于中国赛宝实验室检验报告;检验环境:温度20℃~30℃,相对湿度45%~75%,气压86kPa~106kPa;测试条件:在手机电量为1%的情况下,关闭除通话以外的其他手机服务和功能(包括关闭VoLTE语音通话功能),使用标配电源适配器充电5分钟。充电后,可用手机在信号满格、黑屏、通话音量为50%状态下,使用音筒(非外放状态)接听电话2小时。实际通话时间可能因手机使用具体条件而发生变化。”

庭审

OPPO方对实验录像等证据不予认可

5月28日,该案在浦口区人民法院开庭审理。一名OPPO公司职工作为委托代理人(以下简称OPPO代理人),坐在被告席上。

庭审中,OPPO代理人对于李小亮提交的明星广告视频、广告图片、实验录像、销售人员推销视频等证据的真实性、合法性、关联性均不予认可。OPPO代理人认为,李小亮提供的实验内容太过随便,需要在相应的实验室进行。另外,对于OPPO手机工作人员向李小亮的推销和解释,OPPO代理人回答称:“涉事工作人员身份不明,且一般的销售人员不代表公司,有些销售人员有可能会夸大其词,可能没有完全尽到告知义务,一切以官方宣传为准。”

随后,OPPO代理人向法院提交了R17官网上的备注介绍、赛宝实验室出具的R17检验报告、百度百科对VOOC闪充的介绍,中国广告协会出具的咨询意见书等证据。此外,他还向法院提交了两份其他法院的判决书,其中一份是外地法院关于一起“知假打假”案的判例,供法庭参考。

李小亮表示,OPPO公司没有按照《中华人民共和国消费者权益保护法》第26条等法律规定进行显著提示,也未在购买过程中予以说明。他认为,OPPO公司的苛刻条款限制了消费者权利,减轻经营者责任、加重消费者责任等不公平不合理的条款应是无效的。李小亮说:“我没有否认过OPPO公司的先进技术,也没有否认在苛刻的条件下,OPPO手机能达到‘充电5分钟,通话2小时’的标准,只是认为OPPO公司在做广告时,没有依法对涉及消费者重大利益的内容进行告知,或者重点提示,涉嫌欺诈、误导、夸大宣传。”

OPPO代理人则认为,他们的公司没有虚假宣传。他辩称,广告要通俗易懂、简练、简洁,如果要将本广告语写为“无论处于何种情况、通过何种方式,只要充电满5分钟,就能保证通话2小时”,这样的要求是非常苛刻的,也不符合广告原有的意义。OPPO公司没有存在欺骗消费者的故意,公司已经将相应的信息以备注的形式告知消费者,李小亮说没有看到,但并不表示它不存在。

因OPPO公司方不同意调解,法庭不再组织庭后调解。庭审进行了近2小时,法官宣布休庭,择日宣判。



李小亮律师对手机闪充效果进行实验 视频截图

OPPO官网上的宣传语

本版图片来自OPPO手机官网(除视频截图外)