

手机“爆屏” 保户维权遇难题

“协议”内容未约定维修地点 去非官方维修点换屏被称“脱保”

据《扬子晚报》4月16日报道 大屏智能手机越来越普及，而碎屏这种让用户心疼的事也时有发生，于是手机碎屏险应运而生。近日南京消费者万先生遭遇尴尬，自己要使用碎屏险，却发现维修点非手机官方指定，换屏面临脱保风险，这让他很是为难。

消费者买了手机碎屏险

去年年底，消费者万先生在五星家电卖场购买了一部2099元的某品牌手机。销售人员告诉他，他们这里推出了手机碎屏险的服务，万先生可以考虑购买。

“现在手机屏幕大了，确实容易碎，想想就选择了一款购买。”万先生告诉记者，在一番比选之后，他在该卖场购买了一项价值99元的半年期碎屏险服务。根据服务内容，他的手机如果在购买之日后的半年之内，出现碎屏意外，可以享受免费换屏的服务。

屏碎了换屏发现新问题

今年4月初，万先生的这款华为手机不小心被他摔到了地上，屏幕碎了。此时的万先生还

庆幸自己购买了碎屏险。他带着碎屏险的购买凭据找到了卖场，寻求换屏服务。然而让他没有想到的是，卖场方给他提供的换屏地点并不是指定的官方维修地点。

“我手机还在三包期内，如果是私自换屏幕，就将影响后续的保障。”万先生向经销商提出自己的疑虑。对方表示，他们的碎屏险就只提供卖场指定的维修经营点，如果不同意这样的处理方法，他们可以把之前收到的99元碎屏险费用退给他。

售后热线称“为自行拆卸”

在万先生提供的碎屏险消费凭据上，记者看到，五星大卖场当时给万先生开的99元发票上写着“延保类型：碎屏保障”字样，同时附赠了一张“星乐保”延长保修服务协议。在该“协议”的内容中，并未约定维修地点。

五星电器六合店的工作人员表示，根据该协议内容，他们只需要兑现换屏的承诺，并不需要确定是指定的售后点维修。

如果是非该品牌的售后维修点换屏是否会影响手机今后的品牌质保？记者随后致电售后热线，工作人员明确表示，如

果不在指定的售后维修，视作为自行拆卸，他们将不再承担质保义务。

针对调查，六合区消费者协会秘书长张明指出，根据《部分商品修理更换退货责任规定》第三条：“列入目录的产品实行谁经销谁负责三包的原则。”以及我国民事法律规定的“谁主张谁举证”的条款。

在该起纠纷中，消费者要求换屏并到指定售后维修机构修理是合理诉求。

对于消费者要求经销商履行后期三包义务，应该视检测情况而定，如果经过售后检测，仅是屏幕损坏，而无其他原配件和主板等损坏，经销商应履行三包义务，因此不能通过自己的条款规避，而损害消费者的合法权益。

“在你们的介入下，商家同意我去手机厂家换屏，并报销相关费用。”万先生告诉记者，五星电器已经同意把手机送到指定的维修点修理，由经销商支付屏幕损坏维修费，这也就规避了脱保的风险。

碎屏险不保“内屏”？

遭遇碎屏险使用困扰的消费者还有刘先生。

刘先生介绍，前段时间自己买了一部价值2000余元的手机，后来在商家的推荐下购买了价值120元的碎屏险服务。如果手机屏幕碎裂了，就可以到店里免费更换，而且可以让手机延保。

听了商家介绍，刘先生当即支付了费用。可是付钱之后，对方也没有给他提供相关书面合同，只是告诉他，碎屏险的内容已经录入系统了，来了之后只要报手机号码即可。

大约过了两个月，刘先生不小心将手机屏幕摔裂了，随后来到手机店提出质保要求。此时商家提出，维修手机会产生200元左右的费用。

“我买了碎屏险，怎么又要收费呢？”刘先生提出质疑。商家称，刘先生所购买的“保险”只针对手机外屏，但是他的手机现在是在内屏电子元件出了问题，200元左右的费用是维修内屏的材料费、工时费等。这让刘先生感到非常生气。

此事目前还在协调。

关键条款要明示莫“含糊”

张明说：手机碎屏险，即是手机碎屏意外保险，是一种随着智能手机越来越普及应运而生

的保险，初衷是为了方便消费者，给消费者带来权益保障，然而在实际购买当中，由此引发的消费纠纷呈现上升趋势。此类投诉主要存在以下几种情况：一是商家以缺货、人手不够等理由拖延更换屏幕；二是商家以手机损坏后未在规定时间内送去指定处鉴定、手机外观磨损、屏幕漏液、享受过多次出险理赔等为由拒绝履约。另外需要注意的是，由于碎屏险销售渠道不一，有手机品牌厂商提供的碎屏险，也有通过第三方平台购买，还有直接从保险公司购买。消费者在选择购买渠道时要考虑自己的实际需求，如果手机在保修期内购买碎屏险，尽量选择手机厂家官方提供的此项服务，避免保修期内经第三方商家更换屏幕后，保修服务受到影响。其次，购买碎屏险之前要明确碎屏险的服务范围，特别是保险期限、理赔范围、免责条款等重要条款要明示清楚，对于描述不清的条款，建议消费者事先与商家询问清楚后再决定是否购买。同时，工商部门也应提醒商家在经营中对消费者应该尽到解释清楚的义务，避免事后因责任划分不清引发纠纷。

【讲文明 树新风】



为您的爱心点个赞