

iPhone出故障，修着太不爽

消保委再批苹果公司霸王条款，十大维修条款登黑榜

本报记者 曹思扬 本报通讯员 甄德才

今年6月中旬，中消协与部分省市消协联合点评苹果公司手机维修霸王条款，近日，苹果公司进行了修改，但仍存在问题。30日，中消协联合青岛市消保委再次炮轰苹果公司手机维修条款，指出《苹果维修条款和条件》中存在的违法和侵害消费者权益的十大条款，劝告苹果公司遵守中国法律，尽快修改。

问题一

更换旧件归公司

《苹果维修条款和条件》第四条中规定，“如果维修不属于保修范围，苹果将保留被更换的零件或产品作为其财产，同时更换的零件将成为您的财产。如果相关法律要求苹果向您返还被更换的零件，顾客需同意向苹果支付更换物品的额外费用。”

消保委点评：在三包期内，经营者免费维修是其法定义务，被更换下来的零部件依法仍应归消费者所有，苹果公司无权自行收回。在三包期外，如果消费者支付了维修使用零配件、部件的费用，苹果公司亦不能强制要求被更换下来的旧件成为自己的当然财产，可与消费者协商，折价购回。

问题二

只保证零件90天内无缺陷

《苹果维修条款和条件》第五条：“如果维修不属于保修范围，苹果公司只保证维修更换的所有零件在90天内不存在材料和工艺方面的缺陷。”

消保委点评：《产品质量法》规定，因产品存在缺陷造成损害要求赔偿的请求权，在造成损害的缺陷产品交付最初消费者满十年后丧失，在此期间，对于产品质量责任，生产者都应承担。

问题三

送修产品受损害，只赔维修、更换费

《苹果维修条款和条件》第六条：“如果任何产品在苹果公司保管期间损坏或丢失，或者因维修而导致任何其他损害或损失，在法律允许的范围内，苹果的责任仅限于受损产品的维修或更换费用。”

消保委点评：经营者在维修过程中，有妥善保管产品、保证维修质量的义务。因保管或者维修不当，可能造成对消费者或其他第三人的侵权和违约，都应当依法承担民事责任。而赔偿范围包括被损坏产品价值、已支付的修理费，以及其他直接或者间接损失等。

问题四

维修人信息泄露不担责

《苹果维修条款和条件》第六条：“苹果明确不保证其有能力维修或更换您的产品，而不会导致程序或数据损失或风险，并且对数据保密。”

消保委点评：《家电维修服务业管理办法》中第八条规定，“家电维修经营者对于知悉的商业秘密、个人隐私负有保密义务。”这条条款实际是逃避对消费者应尽的数据保密义务。

问题五

号称适用中国法 冲突法条被排除

《苹果维修条款和条件》第九条：“本条款和条件适用中国法律(但不适用其冲突法条款)。”

消保委点评：《涉外民事关系法律适用法》中规定，对于涉外消费争议，消费者可以选择适用消费者经常居所地法律，也可以选择商品或者服务提供地法律。这条条款排除、限制了消费者选择法律的权利。

问题六

随意收集顾客信息

《苹果维修条款和条件》第十一条：“您同意并理解，为根据本条款和条件提供维修服务，苹果有必要收集、处理和使用您的个人信息。”

消保委点评：《家电维修服务业管理办法》第八条规定，“家电维修经营者在维修服务中获得的机关、企(事)业单位和个人信息不得用于与维修活动无关的领域，对于知悉的商业秘密、个人隐私负有保密义务。”苹果公司利用格式条款将自己的意志强加给消费者，侵犯了消费者的自主选择权。

问题七

拒绝维修非原装零件，不告知检测费

《苹果维修条款和条件》第二条：“如果因非原装零件故障或因滥用、误用或其他外因导致损害而需维修，苹果有权不予维修并向您退还产品，并且可要求您承担任何标明的检测费用。”

消保委点评：检测费的收取必须事先有效告知，并征得消费者的同意。

问题八

三包期外维修不告知零件新旧

《苹果维修条款和条件》第四条：“如果维修不属于保修范围，苹果可依据相关法律使用新的零件或产品，或者使用在可靠性和性能方面合格的零件或产品。”

消保委点评：《移动电话机商品修理更换退货责任规定》中明确规定，三包期外关于维修使用零配件、部件的情况可与消费者协商确定，但应当明确告知消费者使用的是新件、还是翻新件，消费者有权知悉真实情况，并自行选择。

问题九

具体情况不区分 维修运费全自付

《苹果维修条款和条件》第五条：“如果维修不属于保修范围维修或更换零件，您必须自费将您的产品发回至提供维修服务的网点。”

消保委点评：对于产品送修的运费承担，如果是消费者使用不当原因造成的，寄送成本应由消费者承担；如果是由于产品存在瑕疵、缺陷、或者由于未按合同约定修好而需要再次维修等原因，产品的寄送费用应由苹果公司承担。

问题十

留置产品可出售 应退余额无规定

《苹果维修条款和条件》第六条：“如果在苹果通知您的产品已经维修完毕可以领取后的六十(60)日内，您未领取您的产品并且未支付所有到期费用，苹果在相关法律允许的范围内有权自行处置您的产品。”

消保委点评：对于留置财产，苹果公司在债务人逾期仍不履行债务的情况下，可以与债务人协议以留置物折价，也可以依法拍卖、变卖留置物。但留置物折价或者拍卖、变卖后，对于所得价款，苹果公司享有的权利只限于消费者未支付的维修费，对于抵偿维修费后的余额，必须依法返还消费者。



爆炸受伤，脱离危险还需20天

疑因减压阀漏气所致

本报8月30日讯(记者 周衍鹏) 29日，北仲三路一居民楼发生燃气罐爆炸事故，炸伤一家三口，男主人重度烧伤，生命垂危(本报8月30日A10版曾报道)。30日，调查组检测称减压阀漏气，具体爆炸原因仍需调查。而伤者仍需至少20天时间才可能脱离危险。

30日下午，由市政、消防等部门工作人员组成的事故原因调查组来到宋先生家中，对发生事故的燃气罐进行了检测。虽然房间窗户及房门都已被炸掉，但走进房内，仍能闻到一股煤气味。借助专业的测试工具及肥皂泡沫，调查组工作人员检测后称气罐减压阀处有漏气现象，减压阀与燃气罐非原装，爆炸是否因减压阀漏气所致仍需进一步调查。

出事后，房女士所在的镇江路街道东仲社区服务中心就在小区里张贴“爱心捐助启事”，小区居民纷纷捐款。宋先生的女儿所在的金辉幼儿园园长称，今后孩子在幼儿园的所有费用都一律减免。

房女士称，最初的医药费都是邻居们帮着垫付的，虽然丈夫已经做完手术，但医生称至少需要20天时间才能脱离生命危险，同时不排除中间会产生病情恶化的情况，目前已经欠下1万多元的药费了。

30日，本报报道此事之后，济南、青岛、济宁等地的热心人士纷纷致电本报，想要献一份爱心。本报特将宋先生银行账户公布，如有市民想帮助宋先生一家，可汇款至账户5218991012017726，户主：宋兴新，或拨打本报热线89772345联系。

爱心接力，贫困女孩再获资助

曾获好交警王修盛所在中队帮助

本报8月30日讯(通讯员 李男 记者

赵波) 得知好交警王修盛生前曾帮助书院路小学两贫困女孩，30日，交运集团公司沧口汽车站的三名红飘带服务队的志愿者组成了帮扶小组，来到书院路小学，并给这两名贫困学生送去各种文具、牛奶等学习生活用品。

今年12岁的高玉玉就读于李沧区书院路小学六年级，不仅在班里学习成绩名列前茅，还担任班里的学习纪律检查员，但家里生活非常拮据，同样六年级的王菁父母都已下岗，母亲由于身体患有疾病无法继续外出工作，而父亲则是到处帮忙干些零活补贴家用，一家人的生活主要依靠最低生活保障金。王修盛所在中队得知情况后，一直定期资助高玉玉和王菁。交运集团沧口汽车站红飘带志愿者服务队的郭祖尉、尹瑜佳和韩彬三人在了解到这种情况后，自发组成了帮扶高玉玉和王菁的小组，30日，三人购买了书包、笔袋等各种文具以及牛奶、大米等生活用品，送到了两个孩子手中。

了解到孩子的学习情况后，帮扶小组三位成员主动提出要当俩孩子的课外辅导员，定期辅导她们的学习，带她们出去玩。此外，考虑到高玉玉家在外地，车站帮扶小组还为其办理了爱心基金，免除她往返老家的车费。

莱西市工商局 日庄工商所积极开展“打假保秋种”活动

入秋以来，莱西市工商局日庄工商所深入开展“打假保秋种”红盾护农活动。截至目前，共抽检农资样品16个批次，取缔无照农资经营2户。活动中结合“消费与民生”年主题，积极开展农资消费维权宣传活动，印发了宣传纸800余份，提高了经营者自律和农民自防意识。

