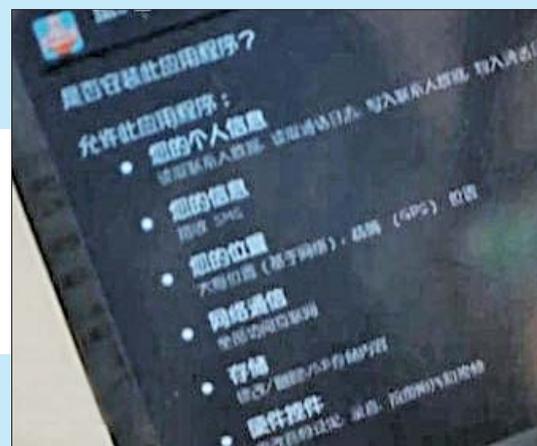




苹果的规定很“霸王”。央视截图。



网页上的弹窗广告。央视截图。



58%安卓手机软件泄露用户隐私。央视截图。

苹果售后服务“看国下菜碟”

其手机、iPad、iPod、电脑等产品在中国“待遇”均低于外国

随着信息科技的日益发展,人与人之间的沟通更加便捷,网络、手机逐渐深入我们的生活,为我们开启了一个全新的世界。但是在这一切的背后,有些单位和个人,却用霸王条款伤害用户的权益,不经用户同意就把“不可抗拒”的广告硬塞给用户,或者在暗地里用流氓一般的行径窃取我们的个人信息,借以牟取暴利,行为令人发指。

15日,央视“3·15”晚会揭露,苹果公司在中国宣称的“以换代修”、“整机交换”并没有真正更换整机,而是沿用旧手机后盖,以逃避中国手机三包规定。而在其他国家却并无此规定,“看国下菜碟”的行为,侵害了中国消费者的利益。

“整机交换”,却不给换后盖

因苹果手机高度一体化,维修难度大,苹果公司对于出现故障的手机,除少数部件外一般不维修,而是“以换代修”,也就是苹果售后人员口中的“整机交换”。

不过,苹果售后人员声称的“整机交换”并非真正更换整机。江苏、山东、北京等多省市的消费者发现,苹果售后为他们“整机交换”回来的手机,使用的仍是原来的旧后盖。苹果售后人员说,“整机交换”若想更换后盖,需要另外付钱。记者调查发现,苹果在全国执行统一的售后政策,如在保修期内因故障更换整机,都沿用原来的后盖;而在美国、英国、澳大利亚、韩国等多个国家,苹果手机在保修期内出现故障换机时,则是连同后盖一起更换。

“中国消费者就得低人一等?”对于苹果公司差别化对待中国消费者的行为,南京苹果授权服务中心售后人员不以为意地表示:“不就赚中国人的钱吗?在国外就给人家免费换个新的,(在中国)后盖就不给你换。”

手机更换保修期不重新计算

除了区别对待,更令消费者气愤的是“整机交换”后,保修期也“缩水”了。江苏陈先生发现,他刚“整机交换”回来的iPhone4手机,保修期竟然只有90天。苹果售后服务人员的解释是,按照苹果规定,更换后的手机三包期仍然延续旧手机的,剩余期限不足90天的,仅保修90天。

而我国《移动电话商品修理更换退货责任规定》第二十一条明确规定:“换货后,商品三包有效期自换货之日起重新计算。而苹果之所以成为例外,是因为“后盖没换”。因此,在中国,“整机交换”却不换后盖的真正目的,是苹果逃避中国手机三包规定的“挡箭牌”。

此外,更换后的苹果手机串号已经更改,这意味着更换过后,消费者拿到的是另外一部手机。即便如此,苹果也不重新计算保修期。

苹果其他产品三包期也“缩水”

除了苹果手机,苹果其他产品也存在“三包”有效期缩水问题。

济南消费者毕先生购买的苹果iPod因质量问题,售后为他更换了一台全新的机器,但保修期仍按原来的发票日期。面对大部分消费者的气愤和质疑,苹果售后人员的回答出奇地一致:“苹果就这样规定的。”毕先生交涉了一年多,苹果公司丝毫不做让步。“第一句话就是我们不会改变的,第二句话就是因为我们是苹果。”苹果公司的答复令毕先生十分无奈。

我国《微型计算机商品修理更换退货责任规定》:“电脑整机保修1年,主要部件包括主板、驱动器、显示卡、CPU、硬盘、电源、内存保修2年。”但是,苹果电脑无论是整机还是主要部件,只保修1年。

iPad也不例外,主要部件拒不遵守我国两年保修期的规定,苹果售后工作人员回应称是因为iPad并不是电脑,不能按电脑三包规定执行。但中国质量认证中心官方网站显示,美国苹果公司在中国CCC认证时,多款iPad产品的名称都标注为“便携式电脑”,也就是国家三包中提及的“笔记本微型机”。

让消费者更有力量

电子之伤

据中消协不完全统计,2012年各地消协共受理苹果公司产品投诉2170件,其中涉及售后服务的投诉占25.6%,高出家电全行业平均水平7%。

中消协总结公布: 苹果售后十大问题

- ① 更换强制留旧件**
如换下的旧部件可加工翻新,苹果公司可与消费者协商折价回购。《苹果维修条款和条件》第四条规定,违反了我国《物权法》、《消费者权益保护法》的规定。
- ② 擅自更换好部件**
维修商在维修时不得进行欺骗或擅自更换部件以牟利。《苹果维修条款和条件》相关规定模糊了使用零部件的具体情况。
- ③ 维修损坏多敷衍**
维修过程中因维修、保管不当造成的侵权和违约,经营者应当承担赔偿责任。《苹果维修条款和条件》第六条的规定单方面免除、减轻了经营者维修责任。
- ④ 单方判断拒绝维修**
根据我国法律,苹果公司根据自己判断拒绝维修,是单方主张,是无效的。
- ⑤ 数据损失不负责**
根据我国法律,如果由于维修、保管不当,未有效告知等造成损失,经营者应当承担相应的民事责任。
- ⑥ 维修换新争议大**
苹果公司售后维修整机换新后三包期不重新计算。我国法律规定,三包期内换货,三包有效期应重新计算,苹果公司的做法绕过我国法律。
- ⑦ 履行义务不充分**
根据我国相关规定,笔记本微型机的主板属于主要部件,三包有效期为两年。专家认为,苹果公司关于主板只保修一年的规定属于擅自缩短三包期限。
- ⑧ 换件欺诈客户**
付钱换原装屏幕,换过后却说不保证是原装。根据我国《消费者权益保护法》第49条规定,如果维修者有欺诈行为,消费者可以向其要求加倍赔偿。
- ⑨ 检测报告不出具**
我国法律规定,经营者应告知消费者送修产品是否存在质量问题、将如何进行修理等信息,检测报告就是其中的重要内容,消费者有权查阅、复印。
- ⑩ 修理拖延时间长**
本说20天修好,却拖了一个月。根据我国有关规定,因生产者或修理者原因造成修理时间超过一定标准,由销售者负责免费为消费者更换同型号同规格手机。

58%安卓手机软件泄露用户隐私

据央视“3·15”晚会披露,复旦大学移动互联网数据安全技术研究中心对当前比较热门的330多款安卓系统下的手机软件进行了为期半年的监测。监测结果显示,“58%以上都有隐私信息泄密的问题。”

“只要是个手机,就绝对能够定位。而且是在你不知情的情况下。”重庆蓝盒子科技有限公司产品经理王杰告诉记者,有了定位技术的支持,再配合手机里的应用软件,他们找到了推送广告这一生财之道。

像重庆蓝盒子一样,利用手机里的个人信息进行广告推送的做法,已经在许多安卓手机应用程序开发企业中流行,深圳盈烨发展集团润鸿鑫数码技术有限公司负责人就说,“包括手机串号、地理位置、个人通讯录、短信,只要是SD卡里的任何东西,我们都可以拿到。”

除了软件开发企业,一些移动互联网广告公司也加入了获取用户个人信息的行列,通过在手机应用软件内植入一个SDK包,就能轻易获取用户个人信息。北京力美广告有限公司高级客户总监王岩告诉记者:“只要应用软件里加入我们的SDK,我们就会抓取到这个用户的很多数据,如:手机型号、MAC地址、机主的消费习惯。”而北京掌阅移动传媒科技有限公司客户总监邱振东也表示:“可以精确到某一幢楼的某一个房间。”

复旦大学移动互联网数据安全技术研究中心杨珉常务副主任认为,“很多安卓手机应用程序存在着明显的用户账号泄露的行为。让应用程序开发企业和广告公司肆无忌惮地窃取着我们的隐私。”

宽带运营商强推“弹窗广告”

本报讯 在打开网站、论坛时,网民们经常会发现弹窗广告,据央视“3·15”晚会发布,这些连网站负责人都不知情的弹窗广告,竟是网络广告公司通过宽带运营商发送给用户的。

在成都,记者登录某门户网站的财经频道,右下角立即弹出一条贷款广告,记者发现该广告的地址是“gg.500v.com”,名为乐天惠文化传播有限公司的网站。

成都乐天惠文化传播有限公司CEO王邦宇介绍,这种弹窗广告是通过宽带运营商投放的,被认为是“灰色产业链”。用户只要上网,乐天惠就可以通过运营商把弹窗广告强行推送到用户电脑上,无法屏蔽,在四川省每天的投放量高达1200万条。

央视记者随后走访北京、上海、深圳等地发现,许多网络广告公司像乐天惠一样,都在通过宽带运营商偷偷给用户强行推送神秘的弹窗广告。

据网络广告公司方面介绍,通过绑定网站推送给用户神秘弹窗广告,宽带运营商并不会经过用户同意。并且每向用户推送一次,宽带运营商会向广告客户收取几分到几角钱不等的费用。重庆信息导航业务中心经理助理袁磊透露,宽带运营商可以得到几百万元的广告额。

而宽带运营商透露,一般用户很少知道这种弹窗广告来自运营商,也很难抓住证据。央视记者了解到,网络广告公司一般会从网上花几十块钱买个域名,并不需要真实注册。同时,宽带运营商与广告代理商为了不留下证据,运营商与代理商、代理商与广告主之间甚至连合同都不签订。