

才用4个月的华为手机 被拒绝保修

官网查询在保修期内,维修时被告知内部系统显示该机为样机已过保修期;机主质疑为何这种关键信息要内网才能查到,这样是否留下了不当操作的空间

N海都记者 李琪 周字艺 文/图

近日,福州的徐先生向智慧海都APP反映,今年5月,他的朋友送给他一部华为mate Xs手机。没想到,仅用了4个多月,到9月,手机屏幕中间就出现了一条亮线,影响了使用。他用序列号查询官网后,显示手机仍在保修期内,便将手机拿到了位于世欧广场的华为授权服务中心,可工作人员查询后却告诉徐先生,该机为演示样机,已过了保修期,若要维修屏幕得自己付费,换屏要9000多元。徐先生感到十分疑惑,官网查询明明显示在保修期内,怎么就不享受保修服务?华为客服人员表示,演示样机保修期从出厂日期算起,与普通销售手机不同,消费者购买时可通过序列号通过官方客服查询是否为演示样机。



手机上出现了一条亮线



消费者通过官网查询显示仍在保修期内

华为客服:是否为样机,消费者可找客服核实

徐先生说,手机是朋友送的,他不好意思去问朋友是否事先知道该手机为演示样机,他困惑的是,是否为演示样机为何只有内部系统才能查得到?消费者通过官网为何不能直接查询到?这样做是否留下了内部操作的空间?若经销商刻意隐瞒,消费者要如何保护自己的权益?

随后,记者又联系了华为消费者服务热线咨询相关情况。热线工作人员没有正面回答为何官网不能直接查询是否为样机,但其告诉记者,由于演示样机和销售手机在维修策略方面存在着一定的差异,若消费者担心自己所购买的手机为演示样机,可通过询问官方客服进行核实:在购买手机的过程中,在手机的包装盒上会印有手机序列号,消费者可以前往官网在线客服或拨打服务热线(950801),将序列号告知客服人员,由客服人员进行核实。此外,热线服务人员建议消费者在购买手机时,须

前往官方正规渠道进行购买,在正规渠道购买的产品不会出现将演示样机进行销售的情况。

对此,福建元一律师事务所陆黄森律师告诉记者,在购买展示样机的过程中,商家须告知消费者所购买的手机是否属于演示样机、是否有质量问题等。如果商家在消费者购买的过程中已尽了告知义务,包括所购买的手机为展示样机、保修期与销售机不同以及其他一些可能存在的质量问题时,消费者此时便不能以质量问题为由要求延长保修期。

陆律师称,由于该手机是由徐先生的朋友赠予,此时徐先生并没有与商家进行销售往来,也无法获得相应的销售票据,以及该手机通过何种渠道购买,同时徐先生的朋友赠送手机属于好意施惠行为,除非刻意隐瞒产品质量问题对赠予人造成重大伤害,仅针对该手机的质量问题,徐先生的朋友并不具有赔偿责任,因此徐先生维权较为困难。

市民:万元机用了4个多月 屏幕中间出现一条亮线

徐先生告诉记者,朋友5月份送的时候,手机是全新没有拆封的,所有的膜都是新的。到了9月份,手机突然出了问题,“应该是9月24日,在没有任何磕碰的情况下,早上起

来时发现手机屏幕中间出现了一条亮线”。手机出现故障后,徐先生用手机序列号在华为官网进行了查询,官网显示“预估保修截止日期:2022-05-14”。9月25日,徐先生将手机

拿到了位于世欧广场的华为授权服务中心进行维修。可到了服务中心,工作人员查询后却告知徐先生,该机为演示样机,内部系统显示已过了保修期。若要维修故障需更换

手机内屏,价格要9000多元。官方售价为14000多元的手机,用了4个多月就坏了,官网显示在保修期内,却被告知是演示样机已过保,徐先生表示不能接受。

售后:内部系统标注为“演示样机”已过保

10月13日上午,记者来到世欧广场华为授权服务中心,对于徐先生反映的问题,该工作人员用内部系统查询了序列号,记者看到系统内确实标注了该机为“演示样机”。工作人员表示,演示样机是厂商用便宜的价格卖给经销商,让经销商放在商店里

给客户展示时使用的,用的是演示系统,即使插卡也不能使用。只有当新一代手机出来后,演示样机中的演示系统解锁后,才能插卡使用。“有些经销商会低价将下架的演示样机二次销售给客户。”至于经销商是否告知该手机为演示样机,就需要消费者与

经销商进行沟通了。

工作人员告诉记者,演示样机的保修政策与普通销售手机不同,演示样机保修期从出厂日期开始算起“一年+90天”,而普通销售手机在没有延保的情况下,正常保修期是插卡开始使用起一年。“官网上显示的保期看不出区

别,内部系统可看到是不是演示样机,徐先生这部手机确实已过了保修期。”工作人员表示,根据徐先生提供的图片,该手机应该是内屏损坏,才会出现一个黑点及一条亮线的情况。“这款折叠屏手机没有外屏,只有一层软的内屏,如果遇到重压就可能损坏。”

一盒彩笔里竟藏着冰毒

福州市公安局仓山分局通过异地协作机制,横跨8省12市,成功捣毁APP走私毒品入境交易链条



海都讯(记者 陈琦 通讯员 张宁 叶智芳 文/图)一盒彩笔藏着冰毒,从境外快递入境……这些如同电影般的桥段却在真实上演。今年初,福州市公安局仓山分局禁毒大队接到群众举报,有人利用某APP平台走私毒品入境贩卖。禁毒大队民警通过全国公安机关异地协作机制,循线追踪,横跨8省12市,抓获各类涉毒嫌疑人12名,成功捣毁了个走私毒品链条。接报后,福州市公安局仓山分局禁毒大队民

警通过公安大数据筛查,逐步锁定了犯罪嫌疑人刘某的身份,刘某居住在黑龙江省伊春市,平时在山上的一个林场上班,鲜少下山活动。“这次抓捕和以往相比有很大的不同,这个镇上外来人口很少,我们南方人突然出现很可能引起注意。”为防止刘某逃脱,禁毒大队民警分秒必争,立即远赴黑龙江实施抓捕。据仓山分局禁毒大队民警介绍,在前期侦查中,民警发现刘某平时在

山上工作,活动十分隐蔽,山上的地形复杂,贸然行动极有可能打草惊蛇。在当地警方的协助下,禁毒大队民警掌握了刘某的生活规律,决定采取守株待兔的方式进行蹲点。方法奏效,两天后,下山活动的刘某被民警当场抓获。“我从前就吸食冰毒,但是黑龙江这里很难买到。”据刘某供述,之前的一名“毒友”推荐他下载了一款APP。2020年10月,抱着试一试的心态,刘某第一次通过该款APP购买

了毒品。不久后,刘某收到了一盒彩笔。按照卖家教的方法,刘某在其中一支彩笔的笔筒里找到了冰毒。此后,刘某又多次通过该APP购毒。禁毒大队民警表示,这些藏毒的彩笔都是从境外寄递入境的,毒贩十分狡猾,经常更换不同账号、地址交易。查获此情况后,禁毒大队民警迅速逐级上报,通过全国公安机关异地协作机制,在江西南昌、河南许昌等地组织开展收网行动。追上线,斩链条,禁毒大队民警先后抓获各类涉毒犯



民警从一支彩笔的笔筒里找到了冰毒

罪嫌疑人12名。同时,仓山分局禁毒大队还联动治安、网安、网信等警种、部

门共同作战,从线上线下载彻底摧毁了这个跨境走私毒品链条。