

# 防水的 iPhone 7 进水却不保修

这套路不止苹果在玩



企业虽然信誓旦旦说自己的手机可以防水,但是想保修却没门。近日,消费者秦先生向《每日经济新闻》记者反映,自己购入的有防水功能的 iPhone 7 因进水导致损坏,虽然在保修期内,但苹果官方售后却拒绝免费维修。而更让消费者觉得意外的是,防水却进水,又不给维修,为什么不明明白白地告诉消费者呢?

记者发现,原来 iPhone 7 进水不保修的声明,只在官网上用很小的一串字显示,这与其防水卖点高调的宣传广告形成反差。消费者认为,苹果公司存在没有尽到告知消费者权益的嫌疑。记者进一步调查发现,手机防水功能不质保这一潜规则竟是“普遍现象”。

## 防水手机防住了谁

秦先生告诉记者,他的 iPhone 7 前段时间突然出现花屏、按键失灵,不能正常使用的状况,由于在保修期内,他便将手机送到官方售后维修。经过官方检测,苹果售后表示他的手机是因进水导致损坏,所以不在保修范围内,不能享受免费维修。

秦先生表示,去年10月正是看中了 iPhone 7 的防水功能才购买的,但如今手机还在质保期内,却无法享受售后服务,他表示非常不理解。于是,秦先生与苹果官方售后人员交涉,为什么手机宣传有防水功能,而且还在质保期内,苹果却拒保。

苹果售后人员告知秦先生,官方网站做了说明。秦先生查看苹果官网,一看惊呆了。官网在显著位置,通过文字、图片、视频等多种形式大肆宣传 iPhone 7 的防水功能,却在网页的底部用浅色小字注释:“由于侵入液体而导致的损坏不在保修范围之内。”

正是由于苹果的大小字套路,把吸引眼球的功能标注得十分显眼,却把需要注意的关键细节标注得不易察觉,使消费者对 iPhone 7 的防水性能未能全面了解,可能致使手机进水损坏而不能使用。

秦先生曾求助南京电视台,通过电视台的暗访,苹果官方售后人员也坦言,因手机进水而导致损坏的问题,无论是否有意,无论短期溅水还是长期浸水,均不在保修范围之内。唯一的解决方法是另花 2388 元,置换一台新的 iPhone 7,但新机的保修期以原机的保修时长为准。

让秦先生不能理解的是,目前, iPhone 7 和 iPhone 7 plus 在外壳防护等级 IEC60529 标准下达到 IP67 级别,可达到“防尘、防溅、抗水的特性”,为什么在苹果官方宣传的使用场景范围内使用 iPhone 7 进水了却不保修,苹果官方以大小字说明的方式推卸自己的责任,这种情况违反了《侵害消费者权益行为处罚办法》却投诉无门吗?

值得注意的是,记者在三星中国官网上也发现,其最新手机 Galaxy S8 和 Galaxy S8+ 也都具有防水性能,防水等级为 IP68。但三星同时明确,“请严格按照产品说明书中有关防尘防水的说明使用,否则由此造成的设备损坏由使用者自行承担。”

## 防水手机的真相

秦先生将相关投诉反馈给消协时,消协工作人员表示,商品的相关功能和消费者重大利益相关的,应当在显著位置,以显著方式向消费者明示。苹果公司虽然对防水做了说明,也标注了可能产生的问题,但是以极小的字体表示,这种做法存在明显的欠缺。同时消协人员也表示,相关企业对手机防水功能情况一律不质保,这样一刀切的做法并不合适。

进水的原因虽然有很多种,但是作为消费者而言,是没有能力去判断在什么情况下会造成手机进液;作为企业的技术人员,实际上是可以进行推断,在什么情况下可能造成使用上的失误而进液。

记者进一步发现,手机防水功能不质保竟是手机行业内的“潜规则。”在接受上述电视台采

访时,多家手机厂商的销售人员不会轻易将手机防水功能的维保内容明示,一旦发生问题,类似的纠纷就会暴露。

一方面,销售人员会向消费者夸大手机的防水功能,对维保内容闭口不谈;另一方面,当消费者追问维保状况时,销售人员则断然否认进水保修,还以三包法无此规定,推卸维保责任。

为什么会存在这样的现象,或者说这些手机到底是怎么防水的?在美国 CNET 一则报道中,iFixit 的拆解工程师斯科特·哈佛表示,手机有许多的缝隙,接口、按钮、麦克风接口等都会留下小缝隙,水会通过缝隙进入手机。当压力大到一定的程度,水就会钻进电子设备。拆解防水手机时会发现,制造商很聪明,他们选择了一种比较简单的技术:用黏合剂防水。

同时,在制造防水手机时会会在扬声器、麦克风外部安装精密网眼,它遵循水的自然特点,比如内聚、表面张力,水不会穿过网眼而是黏在一起。但是,哈佛也表示没有什么防水技术是完美的,虽然企业宣称手机防水,但是从严格的意义上讲,它们并不是真正的防水手机。

哈佛解释称:“只要压力足够大水就能进去,只是压力到底要多大彼此不同。”可能正是因为这个原因,在宣传时企业没有告诉用户手机不能“抗水”,只能“防水”。

因此,随着近几年智能手机的发展,防水和防摔功能成为手机使用场景中不可回避的话题,但前者比后者更难做好。记者了解到,苹果、索尼等手机品牌都表示过,如果手机进水是没法保修的。

由于使用场景没办法还原,进水维修确实无法纳入三包之中,但厂商一定要尽到告知的义务。而秦先生告诉记者,他向电视台求助时,曾向路人发起调查,多数人知道 iPhone 7 防水,但在保修期内进水不保修这事,几乎没有人知道。(张斯)

## 支付宝无法注册 自己的手机号为何 不能自己做主?

随着各种移动互联网应用的普及,对人们来说,手机号码已不仅仅是打电话时按下的一串数字,而是“第二身份证”,和各种社交、支付、金融等工具捆绑得越来越紧密。这给人们的生活带来便捷的同时,也带来了新的烦恼。现在不少人使用的手机号是经过二次流通的旧号卡,“上任主人”已经用这个号码注册过相关业务,这给目前在用的用户带来不小麻烦,甚至陷入无法处理的尴尬境地。

### 用户吐槽:手机号无法办理手机银行业务

上海市民张女士最近向《IT 时报》反映,自己去邮政储蓄银行办理手机银行业务,却被拒绝了,原因是银行工作人员从系统中查询到此手机号之前被其他人注册使用过,银行无法“擅自更换”,只能请张女士更换手机号码。

张女士对此不能理解,自己这个手机号是从运营商营业厅申请购买,按照规范流程完成了手机实名制认证,为什么在手机银行注册时不能作为自己的身份认证呢?

记者从运营商处了解到,手机卡号的回收和再利用是有具体规定的。通常一张手机卡号申报拆机后6个月,运营商会将手机号码回收,存底6个月,这个手机号会进行二次发售,中间的周期至少在1年以上。目前,新号卡与在市场上反复流通的旧号卡之间的比例在1:1左右。

随着网络银行、手机银行以及互联网金融业务的兴起,手机号作为互联网世界中第二身份认证的作用日益凸显。用户如果使用的手机号是二次流通的,确实会带来一定风险。面对这种情况,一些银行为了避免担责而拒绝受理用户提出的相关业务需求。

### 记者调查:各家银行做法不一

《IT 时报》记者对一些主流银行进行随机调查后发现,“被注册过的手机号无法变更”并非行业内的普遍做法,依然有不少银行愿意通过人工核实的方式来解决这个问题。

招商银行上海市泰兴路网点和中山公园网点的工作人员分别表示,只要用户能提供开卡运营商的实名制认证原件,证明手机卡号的最新归属,他们就能撤销此前绑定的手机银行,重新开通手机银行。

“用户只要带好身份证、实名制认证信息到柜台,经工作人员与运营商进行核实,一旦确认用户就是手机卡号的新主人,就能为他们重新开通网上银行。”招行工作人员说。

中国银行的相关工作人员也表示,类似的问题并不难解决,“只要用户带上身份证、新手机卡号以及近两个月的电信账单,我们就能办理手机号的解绑、变更业务。”

而建设银行的处理方式和邮储银行类似。建设银行人士称,要变更被注册过的手机号,工作人员在操作时第一步就无法登录系统。建行目前给出的解决方案是,建议用户去运营商挂失手机卡,再办理新卡,这样系统就可以重新开通和办理。

有业内人士分析,银行不同的处理方式或与各自的操作系统不同有关系,有些银行对市场响应速度稍快,更具人性化。

### 支付宝对此也无解

新购置的手机号码想要注册支付宝账号,被发现“已被注册”,又会遭遇什么呢?

对于这种情况,支付宝给出了两种解决方法,一种是用户更换“一个从未注册过支付宝”的手机号码重新注册,另一种则是用邮箱注册,注册完成后,在个人信息中修改“绑定手机”的手机号。也就是说,这个明明已经变更了“户主”的手机号依然不能成为户主的注册认证信息。

对此,支付宝也显得无奈。在相关说明中,支付宝建议“手机号的新主人主动与旧主人取得联系,先要求对方解绑,自己再绑定……”,对此有用户表示,“我怎么知道前主人是谁呢”?显然这无法真正解决一卡被多用的认证漏洞。

与第三方支付机构相比,公共服务机构对手机号码更换的“新用户”宽容许多。记者致电火车票预订 12306、上海公积金服务热线 12329 后都得到了有效的解决方法:一旦发现手机号码此前被注册过,需要重新变更使用者,他们会安排工作人员向运营商核实实名信息,一旦确认,用户只需要用新手机号拨打 12306、公积金服务热线,就能进行改绑。对于在柜面有过面签的公积金用户,则需要带上身份证和新手机号去柜台完成变更。(章蔚玮)

