

网购手机遭遇‘翻新机’

商家不承认 平台推责任

市民维权月余终获赔 赔偿金额‘缩水’严重

由于线上购物见不到、摸不到产品实物，消费者网购时难免踩雷，遇到货不对版、以次充好等情况。其中，电子产品是网购投诉的“重灾区”。近日，市民陈先生就在网上购物时遇到了一件麻烦事。



以上展示均左边为市民网购手机 右边为售后服务点拿出的对比机

网购华为手机踩雷 店家拒不赔偿

日前，市民陈先生因长辈过生日，想购买一款华为 Mate60 手机作为礼物。由于线下官方店和线上旗舰店里同款机型缺货，8月16日，陈先生在淘宝上一家店铺花3808元购买了一款配置为12GB+256GB的华为 Mate60 手机。

然而拿到手机后，陈先生发现手机外包装字迹模糊、重影，再通过与自己今年刚在线下华为店购买的同款手机外包装进行对比，觉得在平台上买到假货了。

一开始，陈先生主动找商家沟通，希望得到妥善解决。但商家解释“版本不一样，导致包装上有差异”。陈先生遂以假货为由在淘宝申请退货。商家立即致电陈先生，希望修改退货理由为“不想要了”，并表示可以发一个红包私了。陈先生没有同意，他认为产品有问题，不应该让消费者买单，就继续以假货理由要求退款，

并上传了两部手机外包装对比图作为佐证。

但是对方拒绝了此要求，陈先生就向淘宝客服申请介入调查，向其提供更详尽的证据，包括同款手机包装对比、和商家聊天记录截图。客服介入后，商家提供了一个保修期和权益查询的官方截图，以此举证自己的手机是全新正品。

但细心的陈先生一眼看出，截图里的手机序列号和型号跟自己购买的都不一样，商家用 Mate60 Pro 的截图证明卖给自己的 Mate60 手机是正品。陈先生再度上传证据，证明商家举证无效。

当日晚上9时许，淘宝通过了退货申请，并自动预约了快递取件人员。陈先生认为，既然证实了产品有问题，平台应要求商家退一赔三，并对其店铺做出“下架问题产品、修改不当的描述词”等相应处罚。

“淘宝客服态度消极，监管失责，没经我同意擅自处理。”爱较真的陈先生开始了双线作战模式：一边投诉商家，一边督促淘宝给出处理意见。次日淘宝客服换了一个人给陈先生回电，并表示为同事的行为道歉，由他接手协助处理此事。陈先生回想这个过程哭笑不得：“我问怎么处理这个商家，客服就把昨天同样的话术背了一遍。对方表示这个问题就是无解了，因为上一位客服已经给出处理意见了。这也太下头了。”

陈先生认为淘宝监管力度太弱，在证据确凿情况下都没法处理商家，于是决定向12315投诉淘宝和商家。陈先生找上本报“记者帮办”栏目寻求协助：“淘宝要求我限期退货，但维权需要时间，我怕手机退回去就说不清了，万一商家反咬一口说我调包了，那真是完蛋，所以我希望拆包装的时候媒体能到场监督。”

网购维权 “最后一公里”的困境

在这次采访过程中，陈先生说的一番话，让我们陷入了深思：“为什么一眼能看出来有问题的商品，却要消费者花费大量时间精力去求证？而有错的商家和不负责的平台却可以像个胜利者一样？”这起事件中，虽然陈先生维权成本不算高，在举证方面还算顺利，也依旧遭遇了维权周期长、赔偿低等问题。即便是退一赔三的要求符合相关法律条款，最终的现实还是有些“骨感”。

网购“踩雷”时有发生。消费者在发现自身权益受到侵害时，需要更多像陈先生这样爱较真的人，通过正规途径维护个人权益。为了让维权者能少走弯路，我们梳理了这次维权的几个关键环节：若购买到问题产品，建议消费者录制开箱视频。消费凭证是维权的重要依据，建议消费者保留完整消费凭证，如订单详情、支付凭证、物流信息、客服聊天记录、电话录音等。遇到消费纠纷可先与商家或平台协商解决，协商不成可拨打12315、12345热线或通过全国12315平台、全国消协智慧315平台等官方渠道进行投诉，依法维护自身合法权益。

“新机”包装破绽百出 序列号查询原是二手货

记者陪同陈先生将其所购手机带到华为线下授权服务中心，请工作人员进行比对辨别。

由于该店的 Mate60 机型缺货，工作人员遂拿出全新未拆封的 Mate70，与陈先生购买的手机并排摆放。“这两款虽然机型不一样，但是外包装是差不多的，都是黑色盒子、金色字体。您这个盒子真是一眼假。”工作人员指出，陈先生带来的手机外包装上的华为 logo 标识以及“HUAWEI Mate60”等字样有明显重影，她说：“不常购买华为手机的消费者，可能还会认为重影是品牌对外包装的创意设计。”在包装盒底部条

形码处，还有字体样式不一的情况，正版包装盒条形码更规整，且所有文字、数字、图案的呈现颜色更浅。

随后，陈先生在记者、工作人员现场见证下，拆开其网购的 Mate60 “新机”外包装，并对拆盒过程进行视频录制。记者发现，陈先生所购手机包装盒内物品一应俱全，正版包装盒内包含的使用说明书、数据线等配件，它都有。东西虽全，还是能从说明书的字体、纸张质量、印刷等方面辨识出真假。

陈先生将“新机”拿出并开机，开机界面为初始化显示。在工作人员的指导下，陈先生登录了该手机系

统，并在系统中查询该手机序列号的激活情况。输入“新机”序列号后发现，该手机的电子三包凭证及保养服务早在2024年9月26日过期。

“一般官方保养等服务期限是一年，说明这台手机在2023年9月26日的时候就已经被激活，华为手机是只要不激活，质保服务就不会过期。”工作人员表示，经检查，这台“新机”是正版华为 Mate60 机型，但却是一台使用过后重新包装，以旧充新的二手手机。

“证据已经非常充分了。商家就是虚假宣传，并且将旧机以新机的价格销售，妄图蒙混过关。”陈先生准备向12315进行投诉。

指导在线投诉 维权终有成果

随后，记者联系了市市场监督管理局负责12315投诉的工作人员，对方表示由于投诉对象是淘宝和商家，按照惯例要投诉到对方所在地的监管部门。他建议陈先生登录全国12315平台小程序，进行投诉，并对投诉详情进行指导。

“整个流程非常便捷。我投诉的问题类型选择的是‘在产品中以假充真、在产品中以次充好’。”陈先生说。

由于阿里巴巴旗下有好几个公司，而公司名称和平常大家习惯的简称不一样，通过公开信息查询，一开始陈先生投诉企业名称选择“阿里巴巴（中国）有限公司”。当天就收到杭州市滨江区市场监督管理局不予受理的回复，理由是“反映内容涉及淘

宝、天猫、飞猪、闲鱼、阿里拍卖等内容，公司主体不在其管辖范围，建议向公司所在地杭州市余杭区市场监督管理局反映。

这次陈先生按照对方的要求，精准选择“浙江阿里巴巴云计算有限公司”。在完成这些操作后，陈先生在记者的见证下，将网购手机通过顺丰快递寄回，同样全程录像，保留证据。

9月3日，陈先生来电告知记者，当地市场监管部门已经受理此事：“我接到12315平台来电，说证据确凿，虽然符合退一赔三的要求，但根据他们调解的经验来看，一般商家都不同意，建议降低要求。我心想工作人员也不容易，为了不占用资源，我就说退一赔一。”

9月15日，记者再次接到陈先生

来电，对方表示当天接到杭州市余杭区网监分局工作人员的电话，经调解，商家不同意退一赔一方案，但可以赔偿1000元。工作人员说趁着商家没有反悔，建议陈先生考虑这个方案。“从买到问题手机到现在，也过去了一个月，虽然相关部门认为我是完全占理的，但他们没有强制执行的权力，如果走司法途径，或许能满足退一赔三的要求。”陈先生表示自己本意不是为了钱，而是一定要引起商家和平台重视，自己已经收到商家的赔偿金。

9月18日，记者点击陈先生投诉的淘宝店铺，发现店铺名称已经由“XX通讯数码”改成了“XX麒麟数码”。而问题商品的海报上依旧写着“全新正品未拆款”等关键词。



陈先生提供的投诉截图
融媒记者 王珂铮 郑旭华