

五千多买的“全新”苹果手机竟是二手货

商家拒不承认，平台要求出证明，消费者维权遇难题

本报记者

手机刚买半年就不能充电了 送修发现电池上竟有“外挂”

青岛市民刘先生是淘宝购物平台的老用户，无论是大型家电还是衣服、鞋袜，都喜欢在淘宝上购买。今年4月，刘先生在淘宝上为妻子购买了一部苹果手机iPhone 13 Pro Max，店家称手机全新，电池健康100%，充电次数为0，并在发货前提供了手机的序列号，手机价格为5550元。

刘先生拥有丰富的网购经验，以前网购很少“翻车”，这次买手机选择了一家标有“15年金牌老店”的商家。手机到手后，刘先生也在第三方平台做了简单检测，结果显示：手机电池为原装，且健康度为100%，充电次数为0。

10月初，刘先生刚买半年的手机出现了不充电的情况。虽然还在店家承诺的质保期内，但考虑到手机寄修太麻烦，刘先生就与妻子一起去了附近的维修店。维修人员当面拆机，让刘先生大吃一惊：手机电池上多了一个零件！是一个长约2厘米的T形电路板。维修师傅告诉他们，这块电路板的作用就是破解手机电池的参数。只要这个电路板在，手机电池的健康度永远都是100%，充电次数也永远为0。拆下那块外接电路板之后，刘先生再次用第三方的验机软件进行验机，显示电池健康度为84%，充电次数为842次。“买了半年的‘新手机’充电次数842次，每天要充4.67次，这肯定不可能，商家显然是把翻新机当新机卖了。”刘先生道。

第三方验机报告淘宝不认可 “手机一旦拆机不能享三包”

得知真相之后，刘先生立即向店主

从淘宝上花五千多元买的全新苹果手机iPhone 13 Pro Max，半年后就出现充不进电的情况。青岛市民刘先生去维修检测时发现，该手机电池上有一块“外挂”电路板，取下电路板后电池健康度瞬间从100%掉到了84%，第三方检测平台显示该手机已经充电800多次。尽管如此，商家仍坚称手机为“全新”，淘宝平台客服介入后称，需要消费者提供“苹果官方的检测报告”，而苹果官方表示并没有这种验机服务。目前，消费者正在进一步维权当中。



手机电池上竟然多了一个外接电路板。

受访者供图

说明了情况，但是面对刘先生提供的验机证据和拆下来的“伪装电路板”，店主仍坚称自己销售的手机为“全新”。刘先

生只得联系了淘宝官方客服，截至10月9日下午，先后有两名客服人员联系到了刘先生，一名称“手机一旦拆机就没办法享受三包，只能给刘先生50元优惠券”，另一名则称“对第三方的验机报告淘宝平台不认可，想要维权必须苹果官方出具相关证明”。

面对客服的说法，刘先生提出了疑问，“手机不拆就无法看出是翻新机，拆了又不享受三包，如果事实如此，这些把二手机伪装成新机卖的无良商家岂不是永远得不到处罚？”

关于另一名客服“维权必须苹果官方出具相关证明”的说法，记者咨询了Apple青岛万象城店，工作人员表示苹果直营店是没有验机服务的，出具不了相关报告。记者也就相关问题咨询了Apple官方客服，官方客服工作人员表示Apple不是专业的鉴定机构，无法提供专业的鉴定证明或检验报告。对于如何辨别“翻新机”，Apple客服工作人员还提供了简单的自查方法：查看苹果手机包装盒上面的序列号，与手机设备里“关于本机”的序列号是否能对得上；另外可以到Apple官网上输入序列号，查询设备的保修情况，查看设备保修开始的时间和购买设备的时间是否吻合。

刘先生将自己手机的序列号在官网输入后，发现上面显示这台手机的购买日期为2021年12月，与自己2024年4月购买的日期相差甚远。刘先生将此事向淘宝反馈后，对方称将安排专人答复。

“沟通不了，我只能用法律武器维权了。即便最终维权失败，也希望媒体能把他们这种行为公之于众，让更多的消费者避免被骗。”刘先生表示，目前他已经向淘宝官方申请索要店铺的营业执照，填写了《信息披露申请表》，申请正在审批当中。

消费者最终能否维权成功？齐鲁晚报·齐鲁壹点将持续关注。

陈晨 冯沛然 李静 报道

今年3月，广东的李女士查询征信时，发现自己莫名成了近4亿元贷款的担保人。根据征信信息，李女士作为上海理业供应链管理有限公司(以下简称上海理业公司)的保证人，从上海华瑞银行股份有限公司(以下简称上海华瑞银行)贷款3.96亿元。

李女士和谢先生合作经商。今年3月，因资金周转需要，李女士打算找朋友借款千万元。在去中国人民银行查征信时，李女士惊讶地发现，自己身上居然背着3.96亿的贷款。

“她完全不知道这回事，也没给任何人做过担保，没有签过字。”谢先生告诉记者。

担保信息显示，李女士作为上海理业公司的保证人，向上海华瑞银行贷款人民币3.96亿元。进一步查询发现，从今年2月底到8月7日，上海华瑞银行已为上海理业公司陆续发放10笔资金共3.19亿元。

谢先生表示，李女士跟上述公司并无任何关系，且此前也没有遗失或出借过身份证件。

然而，记者通过天眼查发现，上海理业公司持股比例100%的股东上海理业金服供应链股份有限公司，其高管中有一人与李女士同名同姓。对此谢先生表示，这不是李女士本人，只是同名同姓的人。

“她现在非常焦虑，天晚上睡不着觉。”谢先生说，如果上海理业公司无法按时偿还债务，那这3.96亿的债务将由李女士个人承担。

发现这一情况后，李女士已经向上海警方报警，并将此事反映给国家金融监督管理总局上海监管局。

在上海警方的协调下，李女士与上海华瑞银行取得联系。

谢先生称，银行已经承认这笔巨额贷款的担保人并非李女士本人。不过这一信息记者尚未从银行处证实。

10月12日上午，记者致电上海理业供应链管理有限公司，接听电话的工作人员表示，并不清楚这一情况，会向公司反映。下午记者再次致电时，工作人员听闻记者来意后直接挂断了电话。

随后记者致电上海华瑞银行，一位曾与李女士对接的工作人员表示自己已不负责此事，建议记者拨打客服电话。随后记者通过客服电话联系到银行当日值班经理，对方在要取记者的相关证件后，表示会向银行反映。截至发稿前记者未获回复。

山东诚信人律师事务所律所合伙人、副主任赵光緒表示，如果李女士反映的情况属实，就是他人冒充了李女士的签名做了担保，又使得李女士担上责任，“严重的话可能涉及刑事责任问题。”

“到底是谁操作的这件事，要看操作动机。”赵光緒分析，如果是为了骗取银行贷款，可能涉及贷款诈骗罪；如果是银行工作人员为了获得业绩所为，就可能存在滥用职权和职务侵占等问题。

从未给人担保，哪来的3.96亿元贷款
涉事女士报警，律师称若系冒用可能涉及刑事责任问题

延伸阅读

客服：平台对入驻商户无法调查和处理

10日下午，淘宝平台客服告知刘先生，平台无法强制商家全额退货退款或进行额外赔付，也无法调查入驻商户的违规行为进行处罚或强制商家关店，这是平台给刘先生的最终解释。目前，刘先生已经向12315平台进行了投诉。

10日上午，记者联系了淘宝官方客服。淘宝客服工作人员表示，刘先生遇到的问题平台有专人在处理当中，需要等待最高部门专员回复。10日下午，淘宝平

台客服与刘先生进行了联系，这已经是几天来第三位联系刘先生的淘宝平台客服，可是该客服称他们无法对刘先生投诉的店家进行调查和处理，且告诉刘先生这是淘宝平台对于他投诉内容的最终回复。“确实是强制不了商家售后全额退货退款或者是额外赔付，目前只能支持3000元折价的退货退款。”该工作人员还表示，已经将此情况反馈给监管部门，如果商家有违规，平台会对其进行考核处

罚，目前没有办法去调查或者强制商家关店，只能“后续加强监督管理”。

此外，记者还了解到，10日17时50分许，浙江省消保委指导建设的淘宝消费维权联络站的一位工作人员联系到刘先生，表示已经介入了解刘先生的此次投诉，会和商家及平台进行沟通和调解，并将在3个工作日内尽快回复。10日当晚，刘先生向全国12345平台投诉了淘宝网和店铺“花语科技”。

律师：店铺若存在欺诈行为应“退一赔三”

针对刘先生反映的情况，淘宝客服工作人员告诉记者，商家驳回刘先生的售后申请中写着“消费者是随便找了一张图片来诬赖商家，该手机不支持退款”。

当消费者遇到此类问题时该如何维权？青岛农业大学法学博士、山东润杰律师事务所律师贾宝金认为，刘先生已经有初步的证据证明自己购买的手机是翻新手机，并且这些证据也初步证明手机

店铺在销售手机时存在欺诈行为。《消费者权益保护法》第五十五条规定：“经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。法律另有规定的，依照其规定。”根据该规定，若手机店铺向刘先生销售手机时存在欺诈行为，应“退一赔三”。

贾宝金表示，刘先生可以通过以下方式维权：第一，向淘宝平台投诉，让平台出面解决；第二，向市场监督管理局投诉，通过行政途径解决；《消费者权益保护法》第五十六条规定了市场监督管理部门的行政处罚权，根据该规定应对手机店铺进行行政处罚，并计入信用档案；第三，向消费者协会投诉，让其出面协调解决；第四，到法院起诉，通过司法途径解决。