



不少消费者在使用手机中发现，售价近万元的小米折叠屏手机，出现同一故障，却不能享受官方质保，要维修只能自掏腰包，花费近5000元。

日前，在重庆晨报发出3·15消费维权征集令后，记者收到多名重庆本地以及外地消费者投诉——小米同款手机出现同种故障，遇到同样维权难题；小米售后拒赔拒修，话术均一样：人为损坏，需要自费维修。

小米折叠屏手机屏幕断裂频发

消费者不能享受官方质保，维修花近5000元
小米官方售后称“系人为损坏”

折叠屏手机屏幕断裂

重庆用户吴思齐，去年8月在沙坪坝区金沙天街的小米之家购买小米mix fold 2折叠屏手机，花费9900余元。今年2月1日手机内屏从折叠处发生断裂，清晰可见。

吴思齐联系小米销售旗舰店后被告知，重庆无法维修和检查，需要自行联系小米400售后电话。按电话中的要求，将手机寄往小米上海寄修中心。

手机寄到后，对方一直拒收。吴思齐再次向售后打电话投诉，又过了4天对方才签收。很快，他收到售后回电，他的手机屏幕被尖锐物品扎出小孔，属人为损坏，不予维修。对方表示，需自行付费4900余元维修，吴思齐不认可这个鉴定，拒绝了。对方表示把手机和检测报告一并寄回，“截至目前，我只收到手机，没收到检测报告。”吴思齐说。

吴思齐表示，他在网上发现大量和他遭遇一样的消费者，“我还加入了一个50多人的维权微信群，群里的人大多和我一样，同样的手机，同样的故障，遭遇了同样的对待。”

不认可送修鉴定结论

与吴思齐一起向重庆晨报投诉的，还有来自河南洛阳的王仕豪。他是在小米mix fold 2折叠手机首发时购买的，花费8999元，今年2月手机出现问题。

“我在合拢手机时，听到手机中间传来异响，内屏中间出现肉眼可见的裂痕。”王仕豪说，他赶紧将手机送到小米之家店铺。工作人员查看后表示，当地不能维修，需送往小米上海寄修中心。

王仕豪送修前将手机进行了详细拍照留证，送修后，“工作人员说我的手机右下和左下有洞，被人为刺穿，引发中间折痕处漏液，不能参加保修，维修需自行付费。”王仕豪完全不能接受这个检测结果，“手机邮寄过去时，连原装内屏膜都是完好无损的。”目前问题手机已寄回，同样没收到检测报告。

随后，王仕豪向黑猫平台发起投诉，依然未果。

同样手机遇同样问题

吴思齐发现，在mix fold 2机主维权群，里面50多位机主的遭遇，大多和他一样。

其中，北京的路先生投诉，他在2021年花费12000元购买小米折叠屏mix fold 12G高配版，保修期内内屏断裂，定义为人为损坏。自掏腰包维修后，第101天后，内屏再次断裂。售后工作人员以“保修过屏幕仅再次保修3个月”为由拒绝检测。路先生表示，第一次维修时，对方并未告知再次保修时间。而且这次故障和第一次一样，他认为，这款手机存在严重的质量问题。

在黑猫投诉平台，一位消费者的小米mix fold 2折



叠手机，在折叠状态下，转轴盖板与手机中框有明显不规则缝隙，并且折叠时内屏会有轻微鼓包。他申请官方换货服务，寄送到河南小米寄修中心后，对方给出无故障的检测结果。随后，他把手机寄往杭州小米寄修中心，对方认定为质量问题，会给予正常的三包更换。

“难道全国这么多人，都去人为损坏同一款手机的内屏？”吴思齐不解地说。

小米坚称系人为损坏

记者登录黑猫投诉平台，在搜索栏里输入“小米折叠屏手机”发现，相关投诉多达181条，投诉内容大部分是该款手机的1代和2代，出现内屏断裂、鼓包、漏液，从而导致屏幕显示异常，手机无法正常使用。在百度贴吧、B站、抖音、快手等平台上，不少消费者也遇到同样内屏断裂现象。

在黑猫投诉平台上，消费者和厂家的分歧，主要在屏幕出现问题的责任认定上。厂家通常会把外观的磕碰，认定为手机屏幕出现问题的直接原因，并据此认为，屏幕问题是人为原因，无法保修，让消费者无法接受。

随后，记者接通小米客服电话，对方在详细询问情况后表示，会进行调查。

2月28日，小米工作人员回复记者称，吴思齐的手机边框有明显的磕碰痕迹，内屏两角有屏幕碎裂对称扎伤，判断为中间有硬物，为用户使用不当造成，非产品质量问题。

重庆晨报记者 杨野



车都没停 要交停车费 5460元？

客服：可能是系统问题
会尽快解决

老婆开车去上班，进停车库停车。当天下班出停车库时，系统计算出停在家的另外一辆车，需要缴纳5460元的停车费！如此荒唐的事情，就发生在陈先生身上。

3月2日，陈先生讲述了自己遇到的离奇遭遇。“我家里有两辆车，其中这辆在3月1日根本没有去过该停车库，却被该车库系统显示要收费5460元。你说这是不是非常离谱？”这到底是哪里出了问题？记者就此展开调查。

陈先生告诉记者，自己家里有两辆车，车牌号码只有最后一位字母不一样，一个是C一个是U。“3月1日当天，我妻子开着尾号是C的车进入了解放碑某停车库，使用好运通停车小程序的时候，误点成了尾号为U的车牌。她晚上下班开车出停车库的时候，发现系统显示停车费为5460元，车辆于2022年3月3日入场，已经停了523925分钟。”

陈先生认为此事太离谱，“就算点错了车牌，计费系统也应该显示当天的停车费用，也不应该会有这么多钱，更何况当时这辆车还没有在车库里。”后来，停车库物管让陈先生妻子用无牌车扫码的方式开出了车库。但到3月2日中午，陈先生还能够从系统上查到那条需要缴费5000多元的记录，而且费用已经不止1日看到的5460元。

“这个停车费用还在涨，现在这辆车停在我家楼下，根本没在那个停车库。我希望能够尽快解决此事，毕竟市内用好运通系统的停车库还有很多。这个记录如果一直在，会影响我停车。”陈先生说。

客服回复

可能是系统问题

为什么会这样？记者和陈先生一起拨通了好运通的客服电话。在了解到陈先生的情况后，客服表示，这可能是系统问题导致的。客服称，有可能是之前这辆车曾经在车库停过，但当时车辆出场的时候没有确认出场，于是费用就一直累计下去。

客服解释说，每个停车库的具体情况不同，有可能停车库工作人员在人工放车辆出场的时候，出口栏杆还没有抬起就放车辆出去了，这就会导致系统没有收集到车辆确认出场的记录。

陈先生表示，因为妻子在这个停车库附近工作，确实之前有使用这辆车进入过该停车库。但平时出场都是先缴费之后再出去，他认为不可能系统会存在没有收集到出场记录的情况。

最后客服表示，与车库物管方面联系了解具体情况后，预计会在10个工作日内为陈先生解决问题。

据上游新闻

199元秒到959元鞋，商家不发货

2月21日，市民李女士通过微信小程序秒杀了一双鞋子。下单之后，对方告诉她，秒杀的商品无法提供，李女士要么选择退款，要么选择接受有瑕疵的商品。听到这个说法，李女士表示不理解。

李女士说，他们全家都是百丽鞋类品牌的忠实粉丝，这几年已经买了20多双。她长期关注百丽发布的各种优惠活动，一有机会就下单购买。2月21日，李女士通过微信小程序，秒杀了一双百丽休闲鞋。原价959元，秒杀价只要199元。

客服人员解释，李女士下单的时候，电脑系统确实显示有货。但发货前，发现鞋子有一些小瑕疵。如果李女士接受，他们就发货，如果不能接受，他们就全额退款。

律师说法

对于这个事情，法律人士会怎么看呢？田小江律师认为，按照谁主张谁举证的原则，如果百丽的客服人员坚持事前在小程序中公布有秒杀须知，对商品瑕疵有特别的说明，那就应当提供证据。如果不能提供相应证据，这样的主张很难得到支持。

李女士表示，下一步，她会到当地市场监管部门和消费者权益保护委员会进行投诉。

李女士表示，她不能接受对方的解决方案，如果不能正常发货，就要求进行3倍的赔偿。

记者联系上百丽的客服人员。对方解释，参与秒杀的商品不一定是正品，有些会存在一些瑕疵。这些情况，秒杀之前都告知了顾客。

对于客服人员的说法，李女士并不认同。

双方沟通中，客服人员通过微信传给李女士一份秒杀须知。但李女士说，这份秒杀须知，在她每次参与秒杀之前，都没有看到过。

对于秒杀前到底有没有类似的提醒，双方各执一词。沟通过程中，客服人员表示，花199元秒杀正品，其实根本就不可能。

据第1眼-重庆广电

