

网购手机还在保 频繁重启挺烦恼

维修两次未解决 经协调厂家答应给更换一部同款新手机

□文/图 本报首席记者 南开宇 实习生 冯佳宁

石家庄市民孙女士网购的新手机才用了10个月,便多次出现自动重启现象。一个月内进行了两次维修,问题仍未能解决。本报记者帮助联系销售手机的商城,商城及时积极协调厂家,使孙女士得到满意答复。

购买10个月的手机不时自动重启

8月10日,石家庄市民孙女士找到晚报,带来她使用刚10个月的“新手机”。“使用中,手机不时会出现自动重启情况,它已经影响了我正常使用,也容易耽误事,联系厂家维修了两次,却什么问题也没解决。”孙女士说。

孙女士所说的问题手机是一部小米红米 Redmi 10X 5G手机,目前因不时自动重启无法正常使用,她只能用自己准备的备用机。“这部手机是2021年9月初,我在京东商城花1669元购买的。手机三包期为一年,发票日期是2021年9月8日。”孙女士说,新手机原本使用正常,直到今年7月上旬的一天,孙女士突然发现,她的手机正在自动重启。原本她以为只是偶然情况,可在随后几天内,这部手机又出现了几次自动重启现象。“有时候手机会自动重启,重启后就恢复正常。但有些时候,手机会一直卡在一个界面,无法重启,这个时候就需要手动长按开关机键重启。”

维修两次未解决 维权换机有点难

买了才10个月的手机,也没摔没泡水的,怎么会出现问题?孙女士和丈夫联系了小米手机售后。7月17日,孙女士带手机到小米提供的维修点进行了第一次维修。可拿回手机不到一个星期,手机又出现了重启的情况。7月24日,孙女士再次报修,小米让把手机寄到他们提供的检修地点。本以为这次寄回维修肯定能解决问题,



■这部常自动重启的手机,让孙女士挺闹心。

可拿回手机后,8月7日,孙女士的手机又一次发生了同样的情况。这次有同事在身边,孙女士专门让同事把手机重启的故障过程录成视频。同前两次一样,孙女士还是先联系了小米客服,但客服回答说需等待官方回复。

一而再再而三的折腾让孙女士失去了耐心,于是拨打了12315消费者投诉举报电话。消协工作人员提醒她,这种在三包期内的手机问题,是可以申请更换新机的。孙女士在网上查询相关法律法规后,向小米客服表达了诉求,但工作人员却以该手机不符合退换货条件为由,拒绝为孙女士更换新机。

“手机总是送去维修检测,影响了正常使用,我现在一直在用备用机。眼看着一年的三包期马上就要到了,挺着急的。”孙女士说。近几天,孙女士和丈夫又尝试联系购买手机的京东商城客服,京东客服表示相关工作人员会上门取走手机,进行检测,待检测结果出来,再商讨解决方式。

针对“换机难”情况,孙女士寻求了法律援助。律师建议通过诉讼的方式维权,但孙女士觉得不值当。“手机才1000多元钱,太麻烦,有点小题大作。”孙女士说,在这种

小额消费中,维权花的时间和成本太高,觉得不值得。

律师:应为消费者更换新机

石家庄市律师协会常务理事、河北博尚律师事务所执行主任翟志龙律师认为,根据《消费者权益保护法》的规定,经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。国家对移动电话机商品实行谁销售谁负责三包的原则,在三包有效期内,消费者享有修理、更换、退货的权利,移动电话机商品出现故障,销售者应当承担三包责任,不得故意拖延或无理拒绝。孙女士移动电话机主机在法律规定的保修期内出现非正常关机故障,经两次修理,仍不能正常使用,凭三包凭证中修理者提供的修理记录,销售者应当负责为消费者免费更换同型号同规格的移动电话机主机。送修的移动电话机主机如在7日内不能修好,修理者应当免费给消费者提供备用机,待原机修好后收回备用机。如经营者为消费者提供寄修服务,应承担必要的运输费用。

经商城积极协调 厂家答应更换新机

8月10日,记者以客户身份联系京东商城客服,询问这部手机在保修期内发生故障能否换机。京东客服人员表示,未拿到手机进行检测前不好判断,但京东会以为客户解决问题为出发点,尽力与小米公司沟通,帮客户解决问题。8月10日傍晚,京东商城工作人员联系孙女士,表示会为她更换一部同款新手机。

8月11日,京东客服再次致电孙女士时表示,经与小米公司协调,此事由小米厂家负责后续处理。小米公司会在收到退回的旧手机后,发送一部新手机给孙女士使用,并开具纸质版换机证明作为购机凭证。

非法侵入新媒体账户刷单牟利 抓!

本报讯(首席记者 刘琛敏)为了牟利,竟铤而走险干起了非法控制某科技公司新媒体账户的勾当。近日,井陘县公安局网安大队远赴浙江,成功破获一起非法控制计算机信息系统案。

自石家庄市公安机关开展夏季治安严打整治“百日行动”以来,井陘县公安局持续加大网络违法犯罪打击力度。今年4月,井陘县公安局网安大队接到辖区某科技公司报警称,公司多个新媒体账户被他人非法劫持并控制。

6月25日,办案民警经过大量调查取证后发现,石家庄某文化传媒公司的贾某(男,28岁)具有重大作案嫌疑。于是,办案民警进行追踪并连夜行动,远赴浙江台州将贾某抓获,在其住处查获作案使用的电脑和手机。

经讯问,犯罪嫌疑人贾某称,他对计算机网络比较感兴趣,自己经常琢磨,并非法侵入某科技公司新媒体账户,控制使用这些账户用于网上刷单、点赞,非法获利5000余元。

目前,犯罪嫌疑人贾某因涉嫌非法控制计算机信息系统罪已被依法采取刑事强制措施,该案正在进一步侦办中。

警方提示:非法控制计算机信息系统罪是指对国家事务、国防建设、尖端科学技术领域以外的计算机信息系统实施非法控制,情节严重的行为。根据我国《刑法》第285条第二款的规定,犯本罪的,处三年以下有期徒刑或者拘役,并处或者单处罚金;情节特别严重的,处三年以上七年以下有期徒刑,并处罚金。

七旬老人雨夜迷路 民警联动救援

本报讯(首席记者 刘琛敏 实习生 徐雅雯)8月10日晚,井陘矿区一名七旬老人出门遛弯儿,雨夜中,他因迷路离家越来越远。见老人迟迟不回,家人们开始寻找,寻找无果后,老人的家人向警方报警求助。接到求助电话后,井陘矿区公安分局微新派出所和井陘县公安局微水派出所民警接力施以援手,老人得以平安回家。

8月10日晚10时40分许,井陘矿区公安分局微新派出所值班民警张召弟接到辖区居民许女士求助电话称,其父亲于当晚8时许从家走出后一直未归,全家人已经找了很长时间仍未找到。许女士说,她父亲平时有遛弯儿习惯,虽行动有些迟缓,头脑有些不清楚,但基本都能找到回家的路。现在

下着雨,她父亲却迟迟没有回家,全家人都很担心。

接警后,张召弟立即驱车带领许女士一起去其父亲可能去的公园、街道等地寻找,同时将此情况报告给分局指挥中心,并向周边的井陘县公安局通报警情,以期尽快找到老人。功夫不负有心人,8月11日凌晨1时许,井陘县公安局微水派出所民警打来电话称,他们在井陘县城富达山庄小区附近发现了一名老人。张召弟迅速带领许女士赶到现场,经确认正是许女士的父亲。之后,张召弟将老人扶上警车,确认老人身体并无大碍后将其安全送到家中。张召弟叮嘱许女士一定要照顾好老人,特别是出门时一定要有人陪同。许女士对民警的热情帮助表示了感谢。

主动找交警吹气检测 醉驾男被吊销驾照



■酒精测试结果显示韩某涉嫌醉酒驾车。栾城交警供图

本报讯(记者 李兵)喝酒后开车上路行驶,这已经是违法行为,可醉酒驾车竟主动找交警检测酒精含量的司机,还真是少见。这样的奇葩事儿,就让栾城交警遇到了。

7月31日凌晨,栾城交警大队民警在辖区开展专项整治行动时,一辆黑色小轿车缓缓停靠到了执勤交警面前。

面对执勤交警,小轿车司机韩某不但承认自己喝了酒,还主动进行了呼吸式酒精检测,这着实有点儿出乎意料。很快,仪器显示数值为149mg/100ml,韩某涉嫌醉酒驾驶机动车。

对此结果,执勤交警立刻让韩某下车接受进一步调查。没想到,韩某随后却不承认自己喝过酒了。

“我没开车啊!”“我是被迫才开车的!”“我这是帮别人挪车呢!”……满身酒气的韩某,似乎早已忘记自己在不久前还主动找执勤交警进行酒精检测的情景,而是以各种理由拒绝接受调查。最终,韩某被带至附近医院进行了抽血检测。

日前,韩某的血检结果显示,其被查处当晚的体内乙醇含量为217.1mg/100ml,属于醉酒驾驶机动车。根据相关法规,栾城交警依法对韩某处以吊销机动车驾驶证,且5年内不得重新取得机动车驾驶证等处罚,同时追究其刑事责任。