

手机升级后几千张照片无影踪

律师:商家如未提示风险应赔偿

夏令热线 记者调查

升级手机系统本是一件正常之事,然而,市民吴女士升级其华为全网通 P9PLUS 手机后却遭遇了怪事:手机里两三千张珍贵照片不翼而飞了。记者调查发现,类似情况并非个例。律师认为,如果系统升级前,商家没有作风险提示,应该赔偿。

照片消失

吴女士说,这全网通 P9PLUS 手机是在华为于今年 5 月刚推出时就购买的,内存有 64G。之所以购买这款手机,是因为她与家人要在 6 月前往美国旅游。她希望利用这台手机的“全网通”功能,在美国旅游时也能接拨重要电话和发送信息。

但出乎吴女士意料的是,手机买回来不久,原装的自动升级功能就提示将系统从原来的 B163 版本升级到 B169,升级两天后,她原来存在手机里的照片、视频以及为前往美国旅游而操作的酒店订单、PDF 文件等材料都不翼而飞了,“感觉手机像初始化、格式化了一样”。

更让她意想不到的是,她于美国时间 6 月 13 日早上打开手机,准备选取一些照片发到微信朋友圈里时,在美国十天时间内拍摄的两三千张照片都没有了。

吴女士询问才得知,华为 P9PLUS 系统升级到 B169 版本后有个 BUG,会导致手机数据突然丢失,只有将系统升级到 B176 版本后才能解决这个 BUG。

再次升级系统后,吴女士继续使用这台手机拍照。但是,她心头却一直惦记着前面在美国所拍但已消失的照片——粗略估计有两三千张。

“我们全家来一次美国很不容易的,我们的父母,都已经有七十多岁了,对他们来说,这极有可能是他们第一次也是最后一次到美国旅游。”吴女士说,由于这款手机成像质量高,全家人几乎都是用这台手机拍照,不少照片还是他“蹲点守候”多时才拍得,对他们全家来说,这些照片特别珍贵,希望能够恢复。



手机升级后空无一张照片 读者供图

难以恢复

然而,回国后,她多次联系华为客服,都没有得到及时回复。并根据华为方面提供的恢复路径,她多次操作均无果而终。

在这样的情况下,吴女士与华为为交涉。对方则将责任归咎于她不该没有及时上传至云端备份。“我原来买的流量卡就 1.5G,哪里敢,也哪里够备份几千张照片呀?”吴女士认为手机升级系统致使其珍贵照片消失,华为应该按她购买手机的价格进行赔偿,结果,华为方面给出的善后方案是延保三个月,“延保三个月对我有什么用?”她没有接受这样的方案。

昨天下午,记者将有关情况反映至华为客服部门后,工号 1828 工作人员表示将向其领导汇报。下午下班前,华为投诉中心工号 2207 工作人员回复记者称,将联系吴女士处理。具体处理结果目前不得而知。

并非个例

有关数据显示,华为 P9PLUS 自 4 月 6 日在伦敦发布后的 6 周时间内,全球发货量就超过 260 万台。记者登录华为官网,花粉俱乐部里的“登堂入室”用户组里,UID

号为 27094497 的用户“yhbz222”发布一则帖子:《华为 P9PLUS 数据丢失三天了无说法,可以到消协投诉吗?》。该帖子于 6 月 3 日发布后,已有 2314 人次点击,63 人次“盖楼”回复,其中不少也都反映系统升级后照片等资料被丢失,网名“huiyu7039”的用户甚至反映升级 B172 版本系统后,也遭遇图片音乐视频全部丢失情况。

本报记者 罗水元

【律师提醒】 无风险提示升级应赔偿

北京盈科(上海)律师事务所合伙人赵星海律师认为,手机系统升级时,如果商家就升级风险进行了提示,可一定程度上为升级后发生的照片消失等意外情况免除其责任;但是,如果商家在系统升级前未作风险提示,而且手机原装程序又是自动升级,升级后发生的照片消失等意外情况可视为产品质量问题,商家应该承担赔偿责任。

但是,消费者所拍照片的价值不能以手机购买价来衡量,也难以衡量。因此,即使是因手机升级系统原因导致照片消失且不可恢复,也难以衡量消费者的实际损失,具体赔偿方案只好双方友好协商解决。

“李鬼维修店” 宰字当头令人惊

今年 1-5 月此类投诉达 126 件

夏令热线 今日投诉

日前,市民赵女士向新民晚报“夏令热线”投诉称,一不小心找到的一家“黑家维”,收了 1300 元也没有修好热水器。市燃气管理部门统计,仅今年 1 至 5 月,就收到 126 件类似投诉,如果家里燃气器具坏了,请一定找正规渠道报修。

多人上网搜到“李鬼”

赵女士回忆,自己在网上找到了能率热水器的热线服务电话为 4006655119,拨打过去之后电话里的等待铃声提示也确实是能率公司。然而,维修人员身穿能率工作服上门检测后,以更换主机板为由要走了 1300 元后,热水器仍然无法正常使用,且无法再取得联系。

除了个人外,有的企业竟然也会上“李鬼”的当。今年 5 月,位于静安寺附近的一家企业就被“李鬼”坑了 809 元。

这家企业使用的热水器为林内牌,事发前症状为按下开关后电源指示灯不亮,也不能出热水。该企业有关工作人员方先生告诉记者,他们在搜狗搜索后,就拨通了“林内热水器上海售后服务电话 4000339935”,对方上门服务后,仅更换气压阀等 2 个零件,就一共收取了 809 元。

这 809 元中就包括 120 元的上门费。而真正的林内热水器官方收取的上门费标准是外环内只收 15 元上门费,外环外再按每增加 10 公里加 10 元的标准收取上门费。“李鬼”之所以收如此高的上门费,就是因为看中了相应费用是由公司支出,就随机杜撰了一个“对公”的上门费收费标准。

而收取这些费用后,“李鬼”又以事后快递发票为由只当场开具收据。为防骗局被过早识破,还随

机杜撰了一个“24 小时内不能开机使用”的“维修标准”。及至当事企业在 24 小时后发现热水器仍然不能正常使时,虽千呼万唤,“李鬼”还是没有再次上门。

电话均为弃用号码

记者调查发现,这些“李鬼”,往往会以“竞价”的方式,在搜索网站、二手商品交易网站以及一些社交网站上发布所谓“官方”维修信息,为了增加可信度,还会雇“马甲”点赞。

也有一些“李鬼”,会“重拾”那些已被燃气器具官方已弃用的电话,并用上述方式发布到网上,引人上当受骗。还有一些“李鬼”维修单位,则打着“社区旗号”的名义,以发名片到小区居民信箱,贴广告到楼洞口等方式向市民“宣传”。待社区居民真的需要他们维修时,他们“宰”字当头,骗人无商量。

而一些原本是某些燃气器具商家售后服务授权外包单位的工作人员,也会在不具备官方身份的情况下,仍借用原来的官方身份,干着与“李鬼”无异的“服务”。

受骗事小隐患巨大

上海市燃气管理部门介绍,仅 2016 年 1 至 5 月,就收到 126 件类似投诉,有关燃气器具的投诉中,70%是受到“李鬼”诈骗的情形。

市燃气管理部门提醒,不规范维修行为,既没有燃气器具生产企业的零部件供应,也没有专业技术支持,极大地增加了燃气事故发生的风险,同时,高额收费诈骗钱财,让受害者深恶痛绝,无论在用气安全还是社会影响上都危害巨大。另外,普通的家用热水器和灶具使用年限一般为 6-8 年,如使用到了这个年限,建议及时更新燃气器具。

【相关链接】

市消保委家电专业办公室提醒

■ 谨慎对待从网上搜索、电话查询、信箱小广告等途径得来的家电维修企业信息。
■ 去家电大卖场的品牌专柜询问、核实正规家电维修企业信息。

■ 登录上海市消保委网站(www.315.sh.cn)的“消保委帮您找”栏目,或者登录上海电子产品维修服务行业协会网站和 962512 上海家电维修服务热线网站查询正规家电维修企业信息。

邮局搬迁 苦煞七旬老翁

北渔路居民盼打通邮政通道“最后一公里”

家住长宁区北渔路 125 弄的陈先生已是 70 多岁,平日里喜欢舞文弄墨,曾多次向本报夜光杯、读者之声等栏目投稿,然而最近他却堪忧不已。原来,自从邮局搬到几公里外后,平日里爱写文章的他,现在每次领取稿费都变得十分困难。“不止是稿费,连拿个养老金我都得跑好几公里的路。”

记者致电了这位老伯,了解到陈老伯家附近的新泾三村邮局搬迁了,搬到好几公里开外的天山西

路平塘路上。这下离陈老伯家最近的就是西边的甘溪路邮政所了,然而离邮政所的几公里路,对于已经高龄的陈老伯来说,可是不小的负担。曾经两三分钟的路程一瞬间拉长了,连乘公交都无法解决这“最后一公里”的路程。年迈的他也不再适合骑自行车,从此这几公里路让他渐渐“望而却步”。

有时,陈老伯闲暇时间也会去参加居委会的读报小组。一群老人聊着聊着,就谈到了这搬走的邮

局,这一谈陈老伯才发现,有很多老人也为此事困扰着,其中不乏耄耋老人。原来自从这新泾三村的邮局搬走后,陈老伯居住的那一块就成了“盲区”,老人们时常得费好些劲才能拿到养老金。不过,细心的陈老伯发现在北渔路泉口路上有许多空的门面,条件不错,因此他希望有关部门能经过努力,在这个地方建起一个邮政所,以便周边老人的生活。

志愿者 王蕙蓉 本报记者 徐驰



更多详情,请扫描二维码下载新民晚报新媒体“邻声”测试版阅读

上海市经济管理学校
普职融通 协调发展
www.sems.cn