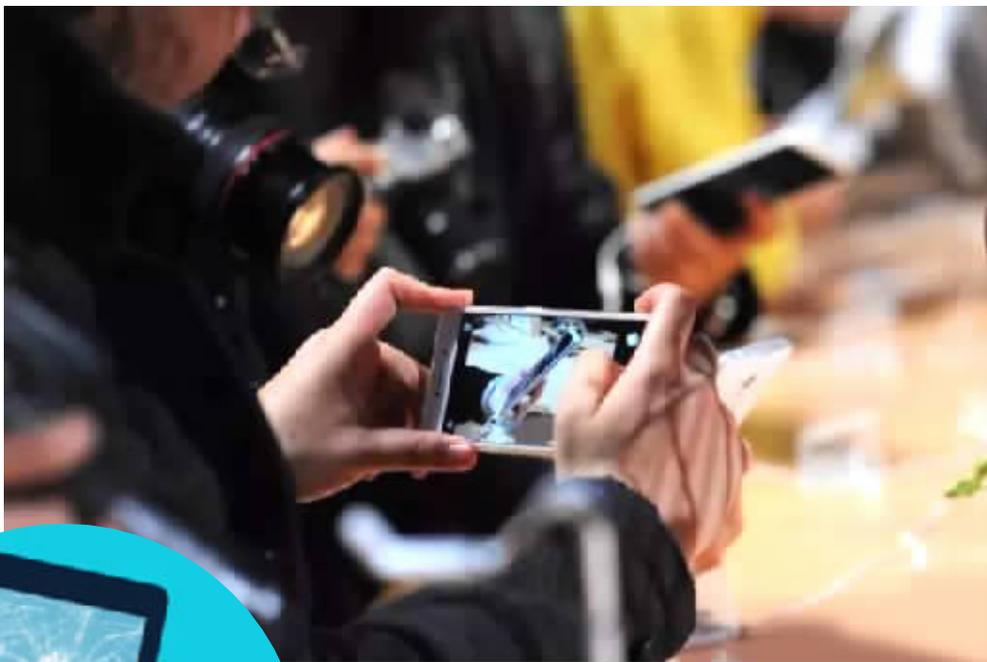


# “手机碎屏险”变成“延保服务” 专家：消费者可要求三倍赔偿

“手机碎屏险”本是针对手滑党、低头族推出的一款碎屏安心保险产品，近两年备受消费者追捧，购买量也日增。可这样的一款新型保险产品，到了互联网O2O上门维修的平台手里，转身一变，弄出个假李鬼——即打着“碎屏险”的保险招牌，实际上却仅仅是一项“延保服务”，只收钱不理赔。

2月21日，针对近期发生在上海的多起消费者“碎屏险”投诉，上海市消保委约谈互联网O2O品牌“Hi维修”的公司主体上海英梦网络科技有限公司。



“手机碎屏险”近两年颇受消费者追捧。



## 只退钱不换屏 商家皮球踢得快

在约谈会现场，上海市消保委现场连线了多位投诉消费者。来自消费者徐先生的投诉显示，其于去年6月向“Hi维修”购买了价值79元、赔付期限一年的手机碎屏险，后于2017年2月发生碎屏，徐先生按照Hi维修业务人员之前的指导，第一时间选择向保险公司报案，未有任何反应，后Hi维修客服告知，他们已经于2016年12月和保险公司取消了合作，只能告诉消费者保险公司的联系方式。

随后，徐先生联系中国人保财险深圳市分公司（以下简称深圳人保）的客服，后深圳人保确认没有和Hi维修有过类似的保险合同，也不承担因此产生的保险理赔费用。因此，徐先生特向消保委投诉——Hi维修是否存在虚假销售。

在徐先生展示的订单详情，清楚地显示着故障详情：PICC中国人保365天碎屏意外保障，维修方案：购买PICC中国人保365天碎屏意外保障。

再如，消费者李女士于2016年7月因手机屏幕损坏，在Hi维修上购买了上门维修服务后，又购买了一年的碎屏险，然而等要出险换屏时，商家却告知李女士只能退保险费，不能换屏。

综合消费者的投诉指向，即在“Hi维修”上购买“手机碎屏险”，该商家不按承诺理赔，推诿，迟迟不回复，甚至让消费者打给终止合作的保险公司，用退保打发。

## 李鬼推诿责任 拖出深圳托普垫背

“我们当时觉得这个业务非常不错，后来在和第三方公司‘深圳托普’（深圳市托普思维商业服务有限公司）邮件进行过程中，发现异常赔付率非常高，后来根据托普的要求，要严查以防有人骗保，这时候开始审核放慢，导致用户投诉增加。”在约谈会现场，上海市消保委就上述消费者投诉案例说明情况，上海英梦网络科技有限公司的负责人方海声却极力开脱，“保险是保险，卖要有资质，我们不能卖。”该负责人否认消费者购买的是保险，强调是延保服务，“我们卖这个服务也是想创造维修效益，后面在延保的理赔速度上，我们是没有权限给消费者出保。”

在维权消费者出示给记者的和Hi维修客服聊天记录中，Hi维修的回复是“很抱歉，Hi维修只是销售代理，对后续出保理赔我们也是无法干预的”。

但Hi维修口中“只是销售代理”的推脱式说法是真的吗？在记者调查过程中，发现在一份网络公开宣传资料上，该企业却又明晃晃的标识着“PICC中国人保特约维修商，碎屏意外保障，

享维修放心时刻，送家庭电器自然灾害险”的字样，为何只能退保险费，不能换屏？商家为什么迟迟不回复？

约谈会上面对如此众多的消费案例的质疑，方海声却称，“险”是文案上的笔误，事实上并不是保险，消费者与公司签约的合同也没有“险”字，手机碎屏险不是保险，而是一款延保服务。

数据显示，目前，Hi维修共销售此类产品768笔，付款成功的有500多笔。方海声强调，自己的公司仅仅负责具体执行，与人保签约的合同主体是“深圳托普”，虽然自己不承担责任，但还是会为消费者退保。方海声在约谈会上，还是其向消费者解释的那套说辞“提供服务的是第三方深圳托普，托普将该产品向深圳人保投保后，Hi维修只是负责具体执行”，再次将皮球踢向了“深圳托普”。

可事实上，根据记者调查，发现Hi维修在提供给消费者的合同中，却明明非常清晰的标明——其与“深圳托普”均为合同一方。

## 专家观点

### 消费者可要求三倍赔偿

“明明是合同当事人，却不履行责任，转而让消费者寻找其它保险公司自行解决，用所谓的退保打发客户。”约谈会上，上海市消保委副秘书长唐健盛对记者表示，该公司还存在一大问题，就是涉嫌虚假宣传，误导消费者，宣传Hi维修与PICC所谓的关系，把普通的延保服务包装成PICC的碎屏险来卖。

唐健盛表示，网络诚信很重要，因为网络消费很多都是跨地域的，主体关系复杂。所以消费者往往无法了解真实的情况，很容易受到商家误导，而且在问题发生以后，不良商家也会利用网络的虚拟性推脱责任，使消费者无从着手维权。“现在保险公司也都有碎屏险，但和这家公司销售的产品完全不同。消费者购买时，建议直接向厂方或直接授权服务商购买。”

“我国保险业务从业的前提是获得保险业务资质，即使仅销售保险也应获得保险代理资格或者经纪资格，否则都属于扰乱我国金融秩序的行为。”中国电子商务研究中心特约研究员麻策律师对记者分析称，消费者权益保护法保护消费者的知情权，经营者不得做虚假或引人误解的虚假宣传。如果这家维修公司假借保险公司的名义，但实际上却并没有和保险公司之间有任何业务往来，明显误导了消费者。针对这种欺诈行为，消费者可以要求其进行三倍赔偿。另外消费者也可以向主管机关进行投诉或举报。

■夏冰 每日经济新闻



关注三湘都市报微信  
看E报。