

電腦、平板電腦和智能手機保證期： 了解並行使你的權利



電腦，平板電腦，以及智能手機均是功能複雜的電子器材，價格通常都很高。個人付出如此大筆投資，當然希望不要出現任何缺陷，而能確保自己的權益。幸運的是電子器材都會有製造公司提供消費者保證期。同時你還可以支付額外費用獲得延長保證期或保險。而選購你需要或想要的新電子器材保證期條款之最佳時間，就是在你結帳購買之前。

這本指南將告訴你應該在保證期條款中尋找哪些要點、是否值得購買延長保證和保險期限、消費者法令將如何保障用戶（包括加州消費者所擁有的額外權益）、如何申請理賠，以及當你不滿意結果時應採取何種行動。

製造公司所提供的保證期

新的電腦，平板電腦，以及智能手機均附有製造公司保證期。典型的製造公司保證期為一年，但你可能也會發現有短至 90 天或長至 24 個月的產品保證期。雖然各有所不同，但他們通常會承諾維修、更換或退還那些有機械、電路或軟件缺陷的電子器材之購買價格。但他們不涵蓋因意外（如手機掉落）或因濫用/忽視（例如將你的電腦置於烈日下）所造成的手機損壞原因。

你的新電子器材應該附帶書面（“明文表示”）保證期條

款，可能在用戶手冊中或另外單獨提供。如果你想在購買前閱讀保證條款，請至網上或產品銷售處查尋（聯邦法律要求在物品零售地點如有價格超過 \$15 的產品均應提供保證期）。

購買前詳讀保證書的一個原因是可以知道保證期的截止時間，並能了解如果出現問題時可以採取哪些補救措施。例如你的電子器材有問題需要更換，結果你只會收到翻新過的產品（這情況最常見）而不是新器材嗎？你是否可以將器材在當地做檢查或維修，還是必需將其寄送出去？如果你必需送出修理，個人是否要負責運費？

延長保證期

零售商通常會在產品銷售處促請客戶購買延長保證期或增加服務合同等等選項。標準延長保證期計劃可以提供與製造公司保證期相同的涵蓋範圍，但期限可能會更長——通常會額外增加一年、兩年或三年。你還可以選擇購買包含額外保證的計劃，例如意外損壞、遺失或遭竊。

根據你購買器材的地點，延長保證期可能是通過製造公司（如 Apple Care 或 Samsung Care+）、無線通訊服務營運公司（Verizon、AT&T 等）、零售商（例

如，Best Buy、Walmart 或 Target），或是第三方公司（SquareTrade、Mobile Rhino 或 Asurion，在此僅舉數例）。（請注意：即使你從零售商或無線通訊營運公司處購買延長保證期，也可能會由這些第三方公司之一來提供保證期涵蓋範圍。）

大多數消費者權益代言者都建議不要購買延長保證期計劃。Consumer Reports（消費者報告）在其對電器/電子產品延長保證期的研究中說明了(<https://www.consumerreports.org/cro/extended-warranties/buying-guide/index.htm>)，為什麼延長保證期未必是好主意：

- 維修可能已包括在製造公司的保證期範圍內。
- 產品通常不會在服務合同涵蓋的有效限期內發生故障。
- 購買延長保證期之花費和維修費用之間沒有太大區別（但購買保證期計劃卻會鎖定該費用，即使你從未使用過它）。
- 如果產品存在會影響許多用戶的已知缺陷，製造公司有時會召回並免費修理嚴重的超出保證期的問題。
- 個人信用卡可能會為使用該卡支付的產品提供延長保證期計劃。
- 根據各州法規，你也可能擁有額外的保證期權益（請參閱下文“州立保證期法案”）。
- 購買保證期計劃可能會讓你感覺和實質有落差---例如拒絕給予理賠、強加會造成你不便的要求、處理維修的時間過長等等。

除了不需購買延長保證期計劃，Consumer Reports（消費者報告）還有提出以下各項建議：

購買可靠的產品：可上網查看用戶和專家評論，先了解你考慮購買的產品是否有問題存在的可能性（以及零售商或製造公司將如何處理那些問題）。

購買前應先閱讀製造公司的保證期服務：尋找能夠在合理的時間內（至少一年）提供具備良好涵蓋的保證期。

了解銷售商的退貨規定：尋找那些會支持其所銷售產品服務政策的零售商，而不是在遇到問題時只會將你推給製造公司的商家。

自我保險：可將你原先打算花在延長保證期的錢先放在一邊，以便在你需要支付維修或更換產品時使用。（不過，在需要自付費用之前，可先聯繫製造公司、銷售商和/或個人信用卡公司，向他們查詢是否有任何補助。）

電子器材保險

電子器材保險可以涵蓋一些不在保證期限內所涵蓋的事項，例如器材遺失、遭竊和意外損壞等等，但並非每項保單都包括所有這些類型的理賠。

上網查核保證期

尋找產品保證期最容易的所在就是電子器材製造商的網站。它也可能在你的無線通訊服務提供公司的網站或銷售產品的零售商（例如 Amazon、Best Buy 或 Target）的網站上提供，但也有可能不太容易找到。

任何二手電子器材的剩餘保證期在出售時都將隨之消失。你可以在器材製造商的網站上查看特定二手器材的保證期限（包括你個人的或是你正在考慮購買的器材）的保證期現況。例如，可在此處查看 iPhone 的保證期現況：<https://checkcoverage.apple.com/in/en/>，或在此處查看三星（Samsung）保證期限：<https://www.samsung.com/my/support/mobile-devices/how-to-check-warranty-for-my-samsung-mobile-device/>。

可先準備好輸入器材的序列號或 IMEI 號碼，這些號碼通常可以在包裝上或器材的 Settings 中找到（在“General”、“About”，或類似內容下），但只能與經過驗證的合法方共享該號碼。

如果你符合以下條件，就值得購買手機保險：

- 擁有一部非常昂貴的手機並會傾向於定期升等
- 有過遺失或損壞電子器材的記錄
- 家人擁有多種昂貴的電子器材
- 很難自掏腰包支付器材維修或更換費用

許多傳統保險公司（有時使用不同的名稱---例如，SquareTrade 是 Allstate 的附屬公司），以及一些專門從事此類保險產品的小型公司均有提供產品保險。當器材製造公司、個人的無線通訊服務公司或銷售商提供保險服務時，通常也都是由這些保險公司之一所提供。

各家公司承保費用和條款可能有很大差異，因此貨比三家並明確了解各種保險有無涵蓋或會排除哪些範圍。以下是一些你應該設法得到答案的相關問題：

- 如果保費是按月收取，投保人是否可以隨時取消，還是投保人需要預付較長的時段？
- 保險涵蓋以及不涵蓋的範圍有哪些？具體來說，如果你遺失了電子器材，受保人是否受到保障？如果遭竊呢？因個人不慎而將手機損壞（例如掉落、置於烈日下、手機浸濕等等）？
- 各種不同保費的自付額（在保險公司支付前，你必需先自付的金額）是多少？（在所有類型的保險中，保費越低，自付額必將越高。），而不同類型的理賠（例如盜竊與損壞）自付額是否不同？

- 你能夠提出的理賠次數有限制嗎？
- 申請理賠之流程是什麼？需要具備哪些類型的文件（收據、警方報告等等）？一件典型理賠的運作時間是多少？
- 在什麼情況下申請理賠會被拒絕？
- 如果申報理賠獲得批准，你可以獲得維修或更換器材嗎？如果是，你是否會得到同類型的新器材？或者只是一個翻新的器材？

如果你通常購買低價位型號和/或可以小心使用你的電子器材多年，那麼可能就不值得購買保險。此外，如果你主要擔心的只是屏幕破裂或刮傷（而不是遺失、遭竊或重大損壞），那麼由你自己來支付螢幕維修費用，而不是持續支付保險費，如此肯定會更省錢。

如果你有屋主或房客保險，也許你的保單可能涵蓋電子器材遭竊或因承保項目（如房屋火災）而造成的損壞。但是，你也可能因有足夠高的自付額，以至於任何維修（或新電子器材的花費）都不會被保險涵蓋。但即使維修或更新花費確實超過了自付額，你也應該慎重考慮是否值得提出理賠，因為理賠通常會引發你的保費被提高。你應詳查個人的保單，首先應了解你的智能手機，平板電腦，以及電腦是否有哪些保險可以涵蓋。

有些信用卡為使用該卡購買的產品提供免費延長保證期。如果你用該卡支付每月的無線通訊服務帳單，則某些信用卡還包括（有限）針對損壞或被盜的電子器材保障/保險。雖然這些好處可能很有吸引力，但你不應該僅根據此項功能來選擇信用卡，並且這類信用卡可能需要很高的信用評分才能獲得申請資格，以及/或是會收取年費。有關提供手機保障的各種信用卡名單，請瀏覽 NerdWallet 網站：<https://www.nerdwallet.com/article/credit-cards/credit-cards-with-cell-phone-insurance>。

你可以自行保障：將你為保險所支付的錢放在一邊，以用作未來維修或更換的費用。如果你不需要使用它，就可以在準備器材升等時，將錢用於購買新電子器材（如果你已經將錢支付保險費，就無法做到這件事了）。

消費者保證期法案

Magnuson-Moss 保證期法案 (<https://www.findlaw.com/consumer/consumer-transactions/warranty-laws-and-the-magnuson-moss-warranty-act-.html>) 這是一項專門管轄產品保證期的聯邦法規。該法案並未要求任何企業提供書面保證。但是，一旦企業決定為消費者產品提供書面保證，它就必須遵守該法案之各項規定。

除此以外，Magnuson-Moss 保證期法案還具備其它條款：

- 要求提供書面產品保證期的製造公司和銷售商在一個單一、清晰、易於閱讀的文件中清楚地披露和描述保證期條款（對於 \$15 以上的產品）。

維修權

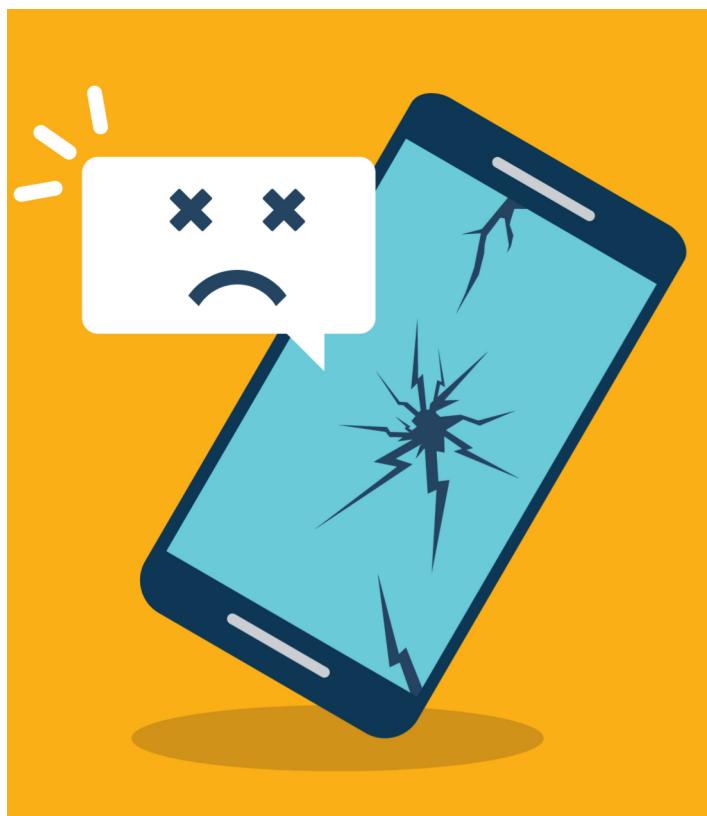
許多公司聲稱，當消費者嘗試自己維修、使用獨立維修店或使用非品牌更換零件時，他們的保證期將失效。

在大多數情況下，根據聯邦法令《Magnuson-Moss Warranty Act》，此類「搭售」條款是非法的 (<https://www.ftc.gov/business-guidance/resources/businesspersons-guide-federal-warranty-law#Magnuson-Moss>)

有些公司還通過扣留客戶所需的產品操作手冊、零件或工具進一步預防或阻止消費者獨自（而不是通過製造公司）維修他們的器材。

包括加州在內的一些州已頒布法律，要求消費性電子產品製造商向用戶以及提供服務和維修的公司企業提供這些產品的維修指南、零件和工具。其他一些州也推出了類似的「維修權」法規。（請在此查看你所在州的狀況：<https://www.ncsl.org/technology-and-communication/right-to-repair-2023-legislation>）。目前還沒有聯邦維修權法，但正在努力要求製造商向產品使用者和獨立維修店提供所需的檢查和維修相關的資訊和零件：<https://www.whitehouse.gov/briefing-room/statements-releases/2023/10/25/readout-of-the-white-house-convening-on-right-to-repair/>）。

請上網瀏覽更多詳情並支持這項法令：<https://www.repair.org/stand-up>。



■ 要求在銷售產品處提供保證期說明，以便消費者在購買前能參閱（超過 15 美元的產品）。

■ 禁止任何人提供一個書面保證期，其內容卻是拒絕承認或修改了“implied warranty of merchantability”（適用於銷售之無書面保證期）---意即產品無缺陷並會按照預期使用的一份非書面保證（請參閱下文“州立保證期法案”）。

■ 法案規定提供保證期的公司將保證期分別列名為“full”（完整）或“limited”（有限）（對於超過 \$10 的產品）。在可能附加的其他限制中，有限保證期將限制無書面保證期也同時存在其時段內。（有關“無書面保證期”的定義，請參見下文“州立保證期法案”）

■ 禁止聲明或暗示購買有保證期產品的消費者必須購買或使用特定公司的指定產品或服務，否則就會有失去保證期涵蓋範圍的風險。（例如，手機製造公司不能要求你必需購買和使用其生產的手機殼，保證期才會有效。）

州立保證期法案

各州可以制定自己的保證期法，這顯示了消費者之權益和保障將因各州法規不同而異，有些州法的保障程度比聯邦法令提供的還更加強大。

根據統一商業法規，除了Louisiana州（該州提供居民類似的保障法令），而其它各州商家所銷售的大多數產品都會自動附帶“implied warranty of merchantability”（適於銷售之無書面保證期）(<https://www.findlaw.com/consumer/consumer-transactions/what-is-the-warranty-of-merchantability.html>)。這是一種對產品無書面保證期的理

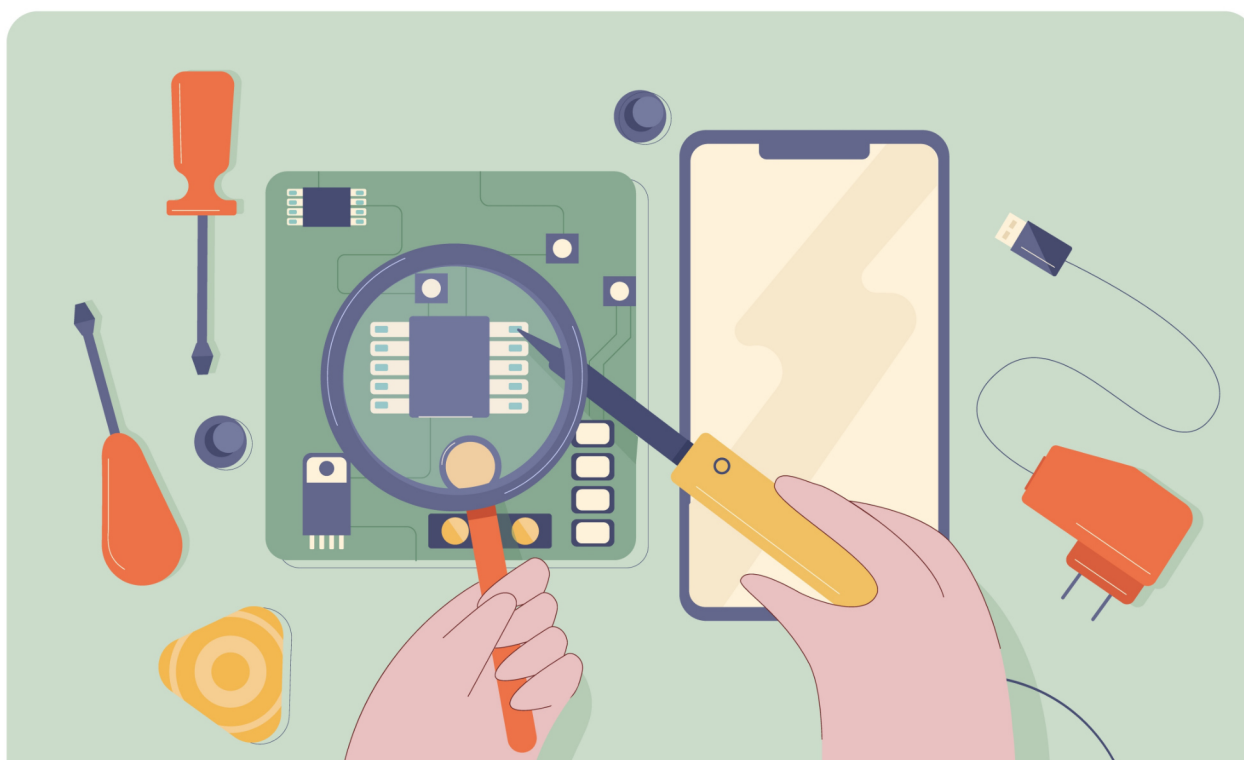
念，即購買的產品沒有缺陷，也將符合買家對產品功能和耐用性的合理期望。這種保證期在某些州為四年，在其他州也可以像任何書面保證期一樣長久。但這種無書面保證期只適用於新貨和二手貨，但不適用於臨時賣家，例如在 eBay 上單獨銷售一個電子器材的人。

目前有許多州法允許若是以“as is”（按照原樣）方式出售的商品，可以不必依照“implied warranty of merchantability”（適於銷售之無書面保證期）法令規定。然而，在Connecticut, Kansas, Maine, Maryland, Massachusetts, Minnesota, Mississippi, New Hampshire, Vermont, Washington, West Virginia and Washington, D.C, 等各地區，無論“as is”語義為何，消費者都可以得到保險涵蓋：<https://www.consumerreports.org/cro/magazine/2013/05/the-word-on-warranty-protection/index.htm>。

要了解個人所在州的產品保證期法規，可上網以各州名和“warranty laws”查詢。

加州人的額外權利

加州Song-Beverly消費者保證期法案 (<https://www.severson.com/wp-content/uploads/2019/08/The-California-Song-Beverly-Consumer-Warranty-Act-Overview-w-019-7946.pdf>) 適用於銷售給該州的消費者產品。除其他相關事項外，Song-Beverly 消費者保證期法案也要求製造公司提供書面保證，以保持他們自家的維修設施或獨立承包的服務，和維修設施距離他們的產品銷售地比較近。它還延長了製造公司在產品進場維修期間的保證期，以及任何非買方造成的維修延誤。在缺陷得到修復或退款及更換之前，保證期不會截止（雖然製造商可以選擇立即提供退款或更換，但他們需



要先有「合理」次數的服務或維修失敗後才能那樣去做)。

加州確實允許“as is” (<https://law.justia.com/codes/california/2009/civ/1792-1795.8.html>) (按照原樣) 做銷售，只要賣方以書面形式明確表示不提供適於銷售之無書面保證期，並且任何所需服務或維修的全部費用將由買方承擔。

申請理賠

如果你需要申請理賠，請先閱讀保證期內容，不僅要了解其流程是什麼，還要了解你的事件是否可能被涵蓋、你應該準備提供哪些資料和/或文件，以及任何其他詳情將協助避免你所申請的理賠被拒絕。如果書面保證期並未指明聯繫人，就請先從零售商開始，他們可能會將你轉介給製造公司。根據各不同公司，你可能在網上或通過電子郵件，以及親自和/或通過電話開始申請理賠。

避免爭論的最好方法是在購買手機後儘快報告所發現的問題---當你購買電子器材後如果很快就需要退貨，零售商可能會對你比較寬容。但是，這並不表示你不應該為稍後才發現的缺陷問題聯繫零售商和製造公司---甚至在保證期截止後也應做聯絡。(如果某些公司知道該器材確實存在普遍的問題，或者作為一種善意表態，他們也會在保證期滿後仍然提供服務。)

如果你必需將電子器材寄送到製造公司或維修中心，你可能會得到免費寄貨標籤。有些公司還提供器材暫時借用服務，這樣當消費者在評估、維修或更換產品時還能有器材可用。

如果你在保證期內向公司報告了產品缺陷，但並沒有得到適當維修，則公司必需改正問題，即使你的器材保證期在產品修復之前已經到期：<https://consumer.ftc.gov/articles/warranties#resolving>。

當你不滿意保證期服務時

如果你還在保證期內，並且認為所購買的器材存在保險涵蓋問題，但卻無法讓零售商或製造公司批准你的理賠

申請，應該查核是否可以將問題升級到公司階層。先查尋公司聯繫人：<https://www.elliott.org/company-contacts/>。而社交媒體和評論網站是另一種經常獲得結果的途徑---因公司經常監控這些網站並希望先解決那些以後會對他們造成不良宣傳或損害其品牌之投訴。如果你仍未成功，可以繼續向州檢察長 (<https://www.naag.org>) 或州府消費者保護辦公室 (<https://www.usa.gov/state-consumer>) 提出投訴。Consumer Action 的免費 “How to Complain” (如何投訴) 指南有提供這類資訊和其他獲得結果的相關提示；<https://www.consumer-action.org/english/articles/how-to-complain>。

當使用信用卡購買的商品出現某些類型的問題時，聯邦法律允許客戶尋求退款 (抵銷費用) 或扣留付款。消費者金融保護局 (CFPB) (<https://www.consumerfinance.gov/ask-cfpb/how-can-i-get-a-refund-on-a-product-or-service-i-purchased-with-my-credit-card-en-1969/>) 和國家消費者法律中心 (NCLC) (<https://www.nclc.org/wp-content/uploads/2023/01/Your-Credit-Card-Rights-1.pdf>) 概述了其網站上有關這些權利的一般準則。

你也可以將該公司告上小額賠償法庭 (<https://www.nolo.com/legal-encyclopedia/warranty-rights-faq.html#answer-1743693>)。僅僅訴訟威脅可能就足以促使該公司重新審視你的投訴並解決問題。你可以透過當地的律師協會在全國消費者權益倡導者協會 (National Association of Consumer Advocates) 網站 (<https://www.consumeradvocates.org>) 上找到消費者律師 (https://www.americanbar.org/groups/legal_services/flh-home/flh-bar-directories-and-lawyer-finders/)，或是透過免費法律服務提供者網站：<https://www.consumerfinance.gov/ask-cfpb/how-do-i-find-an-attorney-in-my-state-en-1549/>)。(即使你居住在不允許律師在小額賠償法庭上代表索賠人的州，例如加州，你也可以尋求法律諮詢來協助處理案件。)

如需了解個人手機是否屬於產品召回種類，你可搜尋製造公司的網站、向零售商查詢或在 SaferProducts.gov 上搜索你所使用的手機型號：<https://www.saferproducts.gov>。

個人也可向 FTC (聯邦交易委員會) (<https://reportfraud.ftc.gov/#/>) 報告違反消費者的保證期權益行為，例如拒絕讓你在購買手機前閱讀保證期。該機構不會單獨回應你的投訴，但如果足夠多的人遭遇同樣的問題，它就可能會對該公司採取法律行動。

關於消費者行動

www.consumer-action.org

透過教育和代言，消費者行動一向致力於爭取強而有力的消費者權益和政策，以促進在全國範圍內弱勢消費者群體的公平待遇和經濟繁榮。

© 消費者行動 2022

Rev. 2/24

贊助機構

這本刊物是由 Rose Foundation 社區與環境基金會贊助出版。