

销售员和“托”先后上阵,让你买回高价低质电脑

和雍科技“组团”忽悠顾客

文/片 本报记者 陈伟 实习生 吴起

改进作风 优化环境
晚报
监督热线: 96706531
爆料qq: 800003789
调查
调查新闻大赛

省城一市民在山大路赛博数码广场和雍科技买电脑时,遭遇导购员和“电脑托”组团忽悠,买了一台3900元的电脑。回家对比发现,这台电脑就2000元多一点。在全国范围内屡屡被投诉的和雍科技,在济南用同样的手段不断忽悠着消费者。

▶在赛博数码广场,和雍科技有限公司卖场里人气挺旺。



3900元买回电脑 一查就值2000多

4月21日,市民郭先生来到赛博数码广场,在一楼看中了一款宏基V5笔记本,款式好,银色超薄,于是他跟导购员到3楼看样机。

尽管样机的开机速度有些慢,机器表面也有些掉漆,但郭先生并未放在心上。“笔记本,加上电脑包、无线鼠标和键盘膜,总共需要3400元。”

价格能接受、机型挺中意,当销售人员让郭先生先付款后提机时,他都没想就刷卡付账了。但等了两个多小时,电脑还是没有拿来。

这时,另一个人出现了。“你买的宏基V5常出现掉漆现象,而且无线接收信号时信号比较弱,有时候甚至连网页都打不开。”

听着介绍,郭先生有些犹豫了。此人开始推荐另一款机器——Travel Mate P243-SMB ZQW。“这款机器散热好、销量高,只是价格稍贵点,只要再加500元即可。”

由于自己对电脑懂得很少,再加上“好心人”的强力推荐,价格也还能接受,最后郭先生就交了500块钱,买了那款Travel Mate P243-SMB ZQW。

这次不到2分钟,货就拿来了。但等到回家之后,他才发觉有些猫腻。“机器的cpu竟然是赛扬B830,是一种比较低端的cpu,根本用不了3900元,只需要2000多一点就能搞定。”郭先生说,事后看来,一直推销Travel Mate P243-SMB ZQW的人应该是个“托”,目的就是让他买高价笔记本。

在全国都被投诉 忽悠手法都一样

第二天,郭先生来到和雍科技,强烈要求曝光的情况下,对方答应换机器。

但奇怪的是,只要能从京东等网站查到的型号,他们都说没有。“他们还会一个劲地给你推荐你查不到的型号,想让你再加钱。这也是他们的一种骗术,如果这时你再听信了会二次上当。”

最后郭先生选了最初的那台电脑,哪怕到了最后装系统的时候,技术员还在忽悠顾客,“说Win7家庭版可以花100元升级到专业版,从这买的机器只有从这能装系统,明天再升级就160元了;还说得贴膜,不贴膜屏幕的汞离子很多,伤眼睛等,防辐射的240一套……”

据了解,和雍科技类似的忽悠手段多次被投诉。不仅在济南,在全国,和雍科技都曾屡次被投诉。

2011年,上海一市民在浦东张杨路太平洋数码和雍科技,花费5200元钱购买了一台THINKPAD AMD P360,后发现网上报价只有4000多元。

2011年10月,南京市民叶先生在南京和雍科技购买电脑时,经销售人员再三推荐买了THINKPAD E40,价格是4300元。但叶先生后来发现该电脑是老款并已下架,价格只有3300元。

百度“和雍科技 骗子”关键词,网页显示有72500个投诉,内容出奇的一致:自己想买的电脑没货,“电脑托”适时出现忽悠购买其它款,结果发现被忽悠买了的电脑价值远低于自己的购买价。

公司负责人受访 称导购个人行为

5日下午,本报记者在赛博数码广场进行暗访。记者假装看中了宏基V5的笔记本,销售人员直接将记者带到了3楼。坐定后,销售人员向记者推销起另一款价格比较高的笔记本,并表示宏基V5暂时没有样机。

在记者的再三要求下,过了5分钟,此人让另一人将宏基V5的机器拿来。在查看机器过程中,销售人员仍然多次向记者推销别款高价机器。随后,记者以有事为由离开。

在“新闻”页面内搜索“和雍科技”,有175篇针对和雍科技忽悠消费者的新闻报道,地方涵盖和雍科技在全国开设分店的城市。

6日,济南和雍科技有限公司相关负责人接受本报记者采访时,同样是这一套说辞。

这位负责人称,他的确接到过郭先生的投诉,公司也已经为其更换了机器。“买卖电脑是消费者和销售者双方的行为,如果消费者感觉合适了,自然会花钱去买,即便销售者说得天花乱坠,如果消费者不动心,也是白费力气。”

这位负责人始终回避自己的责任:“但是这种推销电脑的方式,不是公司的要求,而是一些销售人员为了提高业绩,自作主张的个人行为。”

该负责人表示,下一步,公司会对销售人员进行培训,避免类似情况的发生。不过,只要消费者投诉到公司来了,他都会尽力帮助解决,直到让顾客满意为止。

和雍科技忽悠顾客 6步曲

1

顾客选购电脑时,销售人员推荐流行机型,以低价诱惑,并带消费者上楼去公司选货;

2

看完样机,谈好价格后,让消费者先交钱;

3

拿机器时间会拖延到两三个小时,此时“电脑托”开始登场,指出所买电脑的不足,并推荐价格更高的别款电脑;

4

如果消费者坚持要看中的机型,卖方会以缺货或者质保期短等为由,让消费者再选择别款高价电脑。在销售人员的忽悠下,消费者心动了,交上差价提货走人;

5

消费者发现所买机器价格过高或者质量低劣,想退货或者退钱时,卖方百般拖延。

6

拿到更换的机器后,去装系统的时候,工作人员会再次推销安装更新版软件或者贴膜,让消费者再交钱。

这种忽悠行为 存在监管真空

针对和雍科技消费投诉的事件一再发生,且遍布全国,中招者多数都是依靠父母生存的大学生。一旦发现被忽悠,学生作为弱势群体,很难维权。针对这些消费纠纷,本报记者也总结了部分原因,提醒消费者一定要睁大眼睛。

消费者选择某款产品后,导购假称没有货,劝说消费者换其他的产品,并吹嘘其建议购买的型号性价比更高。对很多不了解导购推荐产品的消费者来说,一旦意志不够坚定,就会购买了导购所说的产品,买回家后才知上当。

多数投诉中,消费者买回来电脑后,从网上查看型号才发现导购推荐的产品多数已经停产,且配置不高。本报记者暗访时发现,在和雍科技办公室,消费者没有从网上查找型号,对比价格的条件。消费者往往在外观差不多的情况下,完全信任了销售方,买回去经他人提醒才发现猫腻。

对和雍科技来说,即使存在欺诈行为,面额一般在千元以下,甚至达不到警方的立案标准。而物价部门认为这种行为是市场行为,唯一监管的工商部门,在屡次约谈后,并没有改变和雍科技忽悠消费者的现状。

这种情况下,尽管和雍科技用过时、停产机器代替好机器推荐给消费者,却没有一个主管部门能够真正给这种行为定性,更别说对他们进行惩罚。

对和雍科技的投诉材料就摆在工商局

除了约谈,还真拿它没办法

本报记者 陈伟

花了3900元买的电脑却只值2000多元,对此,济南市物价局相关工作人员介绍说,目前物价部门对于商场价格的管理主要体现在是否明码标价。

“如果销售人员不明码标价或者在明码标价的基础上额外收取一些不正当的费用,物价部门会出面查处。但是对于电子产品的价格,目前政府是放开的,要由市场来决定产品价格到底是多少。”

就这种“忽悠”行为,记者从

公安部门了解到,如果和雍科技销售员明确告知购买者电脑的配置、型号,而消费者到手的产品与此不符,应属于诈骗行为。反之,则很难界定其是否触犯相关法律规定。

济南市工商局历下分局消费者权益保障科的办公桌上,摆放了一些投诉和雍科技的材料,科室相关负责人陈先生也挺闹心。

“之前投诉该公司的消费者的确不少,但是最近一段时间,尽管

投诉仍然存在,但是数量已经减少了很多。”陈先生说,因为前不久,工商部门根据消费者投诉专门约谈了和雍科技有限公司。

据陈先生介绍,当时约谈的内容包括消费者的投诉是否属实、投诉原因,公司本身存在的问题以及公司自查等。后来,和雍科技给他们送来一份详细的说明,包括如何整改、如何处理消费者的投诉,目前来说,约谈起到了一定的效果。

“对于消费者和出售单位的类似纠纷,工商部门只能进行协调。由于商品买卖中的一些行为不好定性,加之我们也没有执法权,因此处理起来有难度。工商部门所能做的就是约谈被投诉企业,让他们进行自查。毕竟投诉多了,对企业本身来说也不是好事。”

山东法杰律师事务所律师张行进则表示,在郭先生购买电脑的案例中,郭先生既然把钱交给销售

方,买了电脑,不管购买的电脑是不是之前自己看中的那一款,双方实际上形成了一种合同关系。

“卖方并不存在任何过错,但是如果消费者交了钱,发现所买的电脑没货了,想退钱,卖方必须无条件退钱。”张行进说,电脑买回家后,消费者发现电脑存在问题,可以去找卖方进行协调,到消费者协会去调解甚至将卖方起诉到法院,这些都是消费者可选择的方式。