



有事您说

热线:96706123

# 新买电脑硬盘已使用869小时

## 商家承认是拿样机冒充新机

近日,市民孙先生向本报反映,他刚买了一台新的笔记本电脑,回家用软件一测试,发现硬盘竟然已经使用了869个小时。这是咋回事呢?他的维权之路又是怎样的呢?

本报记者 刘雅菲

现场拆封“新电脑”

硬盘已用869小时

17日,章丘的孙先生来到济南赛博数码广场,想买一款笔记本电脑。由于不太懂电脑,为了防止被忽悠,他先在网上选了一款心仪的电脑,记下了配置和价格。在赛博一楼,孙先生遇到几名热情的推销人员,让他到二楼去看一看。

在二楼的一家店内,孙先生问是否有他想要的电脑,工作人员告诉他,他想要的那款电脑性价比不高,为他推荐了另外一个品牌的电脑,“我一看配置的确差不多,价格也便宜一些,也是大品牌,应该能信得过。”孙先生就交了4750块钱,工作人员才为他去取了货。

“货取来之后,他们先让我确认是没有打开过的包装,里面是全新的电脑,然后当着我的面拆开,”孙先生说,从包装和电脑的外观上来看,电脑的确是全新的,他也没多想就回了家。

电脑买回家,孙先生从网上下了一款名为HDTune的软件,并对电脑进行了测试,没想到显示硬盘已累计通电869小时。“我担心是因为这个软件不靠谱,又下了两款测试硬盘的软件,结果都显示已经使用了869小时,我就知道这个电脑肯定是用过的了。”

多方无法出证明

投诉遭遇举证难

知道自己买到的电脑不是新的了,孙先生18日一早就到了买电脑的店铺,向工作人员说了他自己用软件检测的结果,“他们却对这种软件检测的结果不承认,也不肯给我退换货。”

随后,孙先生来到位于建新南路的品牌售后,工作人员确认这台电脑的确是他们品牌的电脑,并且没有拆机的痕迹,但只能为孙先生鉴定硬盘是否损坏,至于硬盘的使用时间,他们没法鉴定。在孙先生的一再要求下,售后的工作人员表示需要向总部请示处理办法。

没办法,孙先生只好拨打了12315热线。工作人员表示,如果要投诉,需要证明这台电脑已经不是全新的了,这个证明需要由官方的售后单位或者有资质的第三方检测机构来证明,并且让孙先生拨打质量监督投诉电话12365。孙先生拨打12365说明情况后,工作人员让他联系山东省电子产品质量监督检验所,但当孙先生与该所联系时,工作人员却表示他们不能做电脑的检测。

这样一来,孙先生只能等待品牌售后给他一个证明了。19日,孙先生再次来到品牌售后,工作人员根据总部方案,也用HDTune为孙先生检测了硬盘使用时间,结果测出使用时间为875小时(增加的时间



为孙先生买了之后的使用时间),但售后的工作人员却不肯为孙先生出具一个检测的结果。在一再要求下,最终孙先生拿到了一张维修服务单,上面只写了“用户报修,硬盘使用时间长,用户用鲁大师、HDTune测试使用时间为875小时,用户拒绝维修,”也没有加盖公章。

费周折多番交涉

商家承认是样机

拿着这张维修单,孙先生再次找到了商家。“卖电脑的地方有自己的技术人员,他们也是只肯给我做一个硬盘的检测,看是不是坏的,依然说无法做硬盘使用时间的检测。”孙先生说,“我知道这个

电脑的硬盘肯定不是坏的,如果是坏的在使用的时候就会受影响。”

在跟销售人员理论无果后,孙先生对销售人员表示,他已经拨打12315、12345和12365进行投诉。随后,该商家的一名负责人出来对孙先生说:“真是抱歉,我们可能弄错了,卖给你的是一个样机,已经在外面摆了三四个月了,这一款已经没有货了,我给您换另外一款吧。”就这样,从章丘和济南之间来回跑了三天,孙先生才终于买到了一台新的电脑。

尽管电脑更换了,孙先生依然很生气:“如果是样机,他们可以提前告诉我,如果我自己接受也可以,但是买的时候,他们还当着我的面拆开的包装,并声称是全新的电脑,那就肯定是故意而为了。”

在孙先生一再要求下, 售后的工作人员给他写了一份维修服务单。

本报记者 刘雅菲 摄

提个醒儿

## 买电脑可带U盘 装软件直接检测

本报记者 刘雅菲

“这种情况在不少商家都存在。”在听说孙先生的遭遇后,一位电脑销售的业内人士这样告诉记者,有一些商家看消费者不是很懂电脑,就会用一些翻新机代替新电脑卖给他们。“这种样机当新电脑卖是最简单的一种,还有的就是一些经过维修的电脑,修好后再当新机卖出去。”

要判断买到的电脑是不是新的,也不是完全没有办法,“电脑拿到手的时候一定要细心检查。”该人士介绍,销售人员拿来货之后,消费者可以先检查一下下封箱情况,看封箱的胶带、封条有没有被打开过,最好自己动手撕开。

打开包装之后,需要自己检查电脑表面是否有划痕,“用过的电脑,边角的地方、电脑下面的软垫脚等都容易产生划痕,另外散热孔、网线插口等地方也容易产生灰尘,可以重点检查一下,还可以看看电脑的螺丝有没有被拧过的痕迹。”

“买电脑的时候还可以在U盘里面带几个小软件,在卖电脑的店里可以当场装上检测,看电脑是否有问题。”该人士推荐可以用EVEREST的软件来测试软硬件系统信息,用Nokia Monitor Test来测试屏幕,如果要测试硬盘,则可以用孙先生使用的HDTune。

# 涂黑厂家指导价,高价卖给消费者

## 销售商所说“特价”瓷砖,实际比厂家要价高30元

本报8月20日讯(记者 戚云雷 实习生 时庆祥)“销售商说是搞活动特价,卖给我118元一片,但包装上厂家销售指导价却是88元。”20日,市民郭先生向本报反映,自己在省城一瓷砖店买了一批瓷砖,到货时发现包装上的厂家指导价比自己的购买价低很多,厂家指导价的位置还被人涂黑和抠掉了不少。

郭先生说,他是今年3月15日在北园大街某家居广场的瓷砖店买的这批瓷砖,当时刚好赶上搞活动瓷砖特价,返利10%后又打了九五折,郭先生交了37000多元的全款。加上后来又追加一批,一共花费了52000元左右。最近房子装修得差不多了,郭先生便打电话给店方让他们送瓷砖。

8月18日,店方把瓷砖送到郭先生家,郭先生让施工人员把瓷砖进行加工,准备铺贴。然而,就在工人准备施工时,郭先生发现,在有一款写着“特供品”的瓷砖外包装上赫然写着88元一片的厂家销售指导价。“标价468元一片,卖138元,搞完活动打完折卖给我118元的瓷砖,厂商指导价竟然只有88元!”郭先生感觉自己被骗了。

随后,郭先生打电话咨询了生产厂家。“厂家售后的



不少瓷砖包装上的厂家指导价都被人为涂黑了。 受访者供图

工作人员跟我解释说,他们制定这个厂家指导价就是为了防止经销商漫天要价,也只有这款标明“特供品”的瓷砖有厂家指导价,其他款都没有,是厂家搞的一个活动。”郭先生说。

20日上午,郭先生到瓷砖店讨说法。在听完郭先生的反映后,瓷砖店的负责人郑经理表示,愿意退给郭先生厂家指导价和销售给郭先

生价格之间的差价。由于郭先生这批瓷砖中只有45箱118元一片的瓷砖包装上有厂家指导价,所以郑经理只愿意退给郭先生这一部分瓷砖的差价,大概4000元钱。

“因为这一型号瓷砖有厂家指导价,我才知道价格有虚高的情况,但我怎么知道其他的瓷砖价格有没有虚高啊?”郭先生表示,他提出的解决方案是让销售商退差价并承担铺贴

的费用,但对方不同意,最后郭先生说他的底线是只要承担瓷砖铺贴的费用就行,但对方还是不同意。

据郭先生透露,他跟郑经理交涉中,听郑经理说这款标着出厂价88元一片的瓷砖实际上40多元就能进到货,但标价却是468元,卖138元,而另一款410元的瓷砖150元以下也能进到,“瓷砖这行的利润还是很高的。”

最新进展

## 双方各让一步 最终达成协议

20日下午,记者随郭先生来到北园大街某家居广场。在当事瓷砖店内,记者见到了郭先生购买的那款“特供品”瓷砖,标价确实是468元一块。工作人员解释,这是商场方面贴的价格标签,不是销售价,这款468元的瓷砖搞活动只卖138元。就郭先生购买的瓷砖包装上厂商指导价被涂黑一事,该工作人员表示不清楚,他们的瓷砖都是从仓库发的货,店里不清楚,而店方负责人郑经理也不接受记者的采访。

据商场客服部的工作人员称,他们也是第一次遇到瓷砖标有厂家指导价,之前并没有类似的情况。就郭先生和店方之间的价格争议,他们作为商场管理方也只能帮助双方协调。“我们跟厂家联系了,他们说厂家销售指导价并不是销售价,只是让消费者知道销售者的利润有多少。”商场客服部的工作人员表示。

下午6点,郭先生告诉记者,他与店方又各自让了一步达成了最终协议,店方不再退给郭先生4000元的差价,承担8000元的铺贴瓷砖的费用。