

明明宣传是i5处理器的笔记本电脑，商家提货变成了i3处理器。买家质疑苏宁易购虚假宣传，而商城起初坚称从未变动过信息，后又改口称可能因“系统故障问题”导致信息错误。买家十几次要求赔偿，但至今仍未见解决方案。

网购的笔记本怎么“变心”了？

买家在苏宁易购购买的笔记本处理器降级，买家质疑商城欺诈

文/片 本报见习记者 周衍鹏

James_638咨询：别的B2C/ C2C 网站这个型号的电脑都是I3-2370的处理，就是2代酷睿的I3。你这里却说是3代的I5-3210。别到时候买到手后，发现还是2370的，到时候如何解决？谢谢

2012-06-24 10:04:39

苏宁回复：您好，配置为：i5-3210M 2G 1600MHz DDR3 500G HD 7670M 1G独显 D刻 USB3.0 摄像头 Win7 14英寸 请您放心 非常感谢您对苏宁易购的支持，祝您购物愉快。

满意 (1) | 不满意 (4)

苏宁易购当时对隋女士咨询的答复。(图片由买家提供)

事件：网购的笔记本配置降了

12日下午3点左右，家住市北区敦化路的隋女士拨打本报热线电话反映，6月24日，她在苏宁易购商城相中了一台惠普g4系列的笔记本，当时网页界面中的产品配置一栏中明确标明是i5处理器，价格为3700多

元，与其他同类产品相比，性价比非常高。为了核实配置信息是否准确，她还特意咨询了苏宁易购商城的在线客服，得到的答复是“配置是i5处理器，请放心购买”，就这样，隋女士立即下单并支付了货款。

7月8日晚上7点左右，隋女士被通知到台东的苏宁店去提货。验货时她发现，这并非自己当初下单购买时的硬件配置，处理器由i5处理器变成了i3处理器，配置降级了。

发现笔记本不对后，

隋女士当场就给苏宁易购客服打了电话，一位客服人员称，这款电脑他们宣传的一直是i3处理器，并没有说是i5处理器。但隋女士清楚地记得配置内容，并因配置与宣传的不符拒绝签收，电脑留在了店里。

买家：客服屡次承诺答复却不兑现

回到家中，隋女士发现物流页面上竟然显示电脑“已签收”，商城中这款电脑的宣传页面上，处理器的信息已被改成了i3处理器。“幸好当初我截了屏，要不然真的是百口莫辩了”，隋女士气愤地说，因为之前她在参与苏宁易购“零元购

机”活动时就碰到过类似的情况，所以这一次她特意截屏留作证据。

面对隋女士提交的证据，苏宁易购的客服人员又改口，称可能是系统出现故障导致信息错误，承诺第二天上午10点回电话给出解决方案，结果直到9

日下午两点多，她也没有接到任何电话。无奈之下，9日下午4点多，她又再次拨打了苏宁易购的客服电话，结果得到与之前一样的答复。

就这样，9日到12日，她先后打了十几遍客服电话，每一次都要重复一遍

自己遇到的问题。“有时一个电话得讲几十分钟，光电话费就花了几十块钱了。”隋女士气愤地说，每次打客服电话都是客服承诺半小时内回电话，却只有两次的确回了电话，但是提出的解决方案她根本无法接受。

苏宁易购：不清楚更改信息一事

15日上午10点左右，记者电话联系到苏宁易购的一位王姓值班经理。她告诉记者，他们的确有一位隋女士多次打来电话的记录。当记者询问为何每次客服都承诺半个小时以内回电话，但到最后都没有回，她称有

时客服工作太忙，可能就忘记了。对于买家明明拒签，记录却显示“已签收”一事，她称，可能是顾客自己泄露了提取码，至于为何不签字就可以提货，她只是含糊的回答称有提货码也可以提货。

至于商城上该款电脑处理器配置信息变动一事，王经理称，具体情况她也不是特别清楚，答应了解清楚后给记者答复，承诺半个小时以后回电话。可是直到记者截稿时，苏宁易购客服方面也没有给

出任何答复。王经理还告诉记者，14日他们已经向隋女士提出了一个解决方案，同意更换一台笔记本，并支付500元代金券，但是隋女士不接受，目前双方正在继续协商中。

工商部门：情况属实的话会依法处理

因苏宁易购方面一直不积极解决电脑配置不同的问题，10日，隋女士拨打了青岛市12315投诉电话，结果被告知，她需要到销售商所在的城市工商部门投诉，于是隋女士又拨打了苏宁易购总部所在地——南京工商部

门的投诉电话。南京工商部门的工作人员告诉她，他们会尽快对此事落实调查，如果发现情况属实的话，一定会依法处理。可是直到15日，近一周时间里，她都没有接到工商部门打来的电话。

山东江河海律师事务

所的李铠律师介绍，我国《消费者权益保护法》第十九条明确规定，经营者应当向消费者提供有关商品或者服务的真实信息，不得作引人误解的虚假宣传。同时该法第八条第一款还明确规定，消费者享有知悉其购买、使用的商

品或者接受的服务的真实情况的权利。他称，像隋女士这种情况，如果苏宁易购在买家购买完商品之后真的存在私自改动商品信息的话，那就涉嫌虚假宣传、欺诈买卖了，隋女士可以索赔原有商品价格的两倍作为经济赔偿。

全国联保车，青岛不保修？

经调解，4S店同意免费修车并向车主赔礼道歉

本报7月15日讯(通讯员 胡保凯 贾军 记者 曹思扬) 享受全国联保服务的商务车出现故障，李沧区的该品牌4S店却拒绝免费维修，理由是此车是在莱州买的。13日，经李沧工商部门调解，该店经理同意免费部件，并向刘先生赔礼道歉。

去年11月20日，莱州市民刘先生在莱州购买了

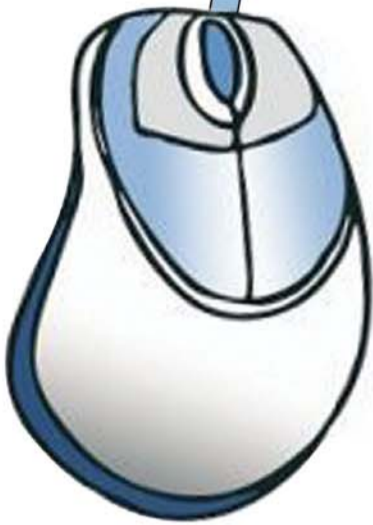
一辆某品牌商务车，保修期为3年或10万公里，保修期内可在国内该品牌的4S店维修。购买后，刘先生一直在青岛使用该车。今年6月25日，刘先生在李沧区黑龙江路该品牌汽车4S店进行保养时，发现该车的空调压缩机出现问题，需要更换，此时该车才行驶了3万公里左右，在保修期内。该店经理告诉刘先生，

因空调压缩机属于贵重车用零部件，店内没有库存，需向厂家订购，刘先生要交200元押金。

6月30日，4S店通知空调压缩机已到货，经理却让刘先生先再交600元钱，理由是该车是在莱州买的，理应回莱州维修，而且维修人员怀疑空调压缩机故障是刘先生造成的。刘先生当即要求检测故障原

因，但店方拒绝，坚称刘先生应该回莱州修车。随后，刘先生将该店投诉到李沧工商分局虎山路工商所。

经调查，刘先生购买的这款车属于全国联保范围之内，而且没有超出保修期，经营者明显没有履行维修义务。经调解，7月13日，该店经理同意免费为刘先生更换了空调压缩机，并向刘先生赔礼道歉。



24日购买之前商城中标明的电脑配置。(图片由买家提供)



目前商城中关于电脑的配置发生改变。(图片由买家提供)



俄罗斯风情秀

为打造夏日狂欢盛典，欢动乐园邀请俄罗斯、乌克兰等国家的知名歌舞艺术家来到乐园，打造“俄罗斯风情歌舞秀”主题演艺活动，每天免费推出歌舞巡游互动秀。15日，俄罗斯歌舞艺术家的精彩表演吸引了很多游客欣赏。

本报记者 张晓鹏 摄影报道