

惠普“雪花屏” 惹怒消费者

1300 名用户准备集体起诉维权

□ 依 文

惠普是全球第一大 PC 厂商,世界 500 强企业,在中国也一直是消费者推崇的电脑品牌之一。然而,自去年下半年以来,消费者关于惠普笔记本电脑投诉激增。去年 12 月,有媒体曾对《大学生集体投诉惠普笔记本显卡问题》作了连续报道,通过具体事例指出了惠普笔记本花屏、显卡芯片烧毁、黑屏死机、无线网卡无法使用等问题,被惠普用户称为“显卡门”、“闪屏门”事件。惠普中国北京总部也回应报道称,承认部分产品存在质量问题,并对给消费者带来的不便表示歉意。

据最新了解,目前全国已有约 1300 名消费者吹响了“集结号”,加入了由北京一法律网站牵头的“惠普电脑集体维权事件”。同时,全国已有 67 名律师加入了诉讼团队,准备为这些来自全国的消费者进行公益诉讼。



1300 名用户吹响“集结号”

王丰昌,北京法易网的 CEO,也是一名惠普问题笔记本电脑的用户。去年底,他吹响“千人集体起诉惠普”的“集结号”,并委托专业律师事务所成立“惠普电脑集体维权事件”公益律师团。

“我们手头已有约 1300 名消费者发来的材料,涉及北京、湖北、广州、上海、江苏、浙江等地,纸质资料堆起来有半米高。”近日,王丰昌向记者表示,已收到湖北的维权资料 100 多份,大多是武汉地区的。

王丰昌介绍,高淑娟就是湖北维权者中的典型。去年,高淑娟一纸诉状递交到洪山区法院,将惠普中国总公司告上法庭,并最终赢了惠普,获得退机和 300 元赔偿,成为全国状告惠普第一人。“通过她在 QQ 群、网络论坛中的宣传,不少湖北惠普用户委托加入了诉讼团。”

目前,律师团已收到全国 150 位消费者的诉讼委托书,诉讼机型主要有 V2000 系列、V3000 系列、4416s 系列、cq 系列等。王丰昌介绍说,“2008 年、2009 年惠普销量占第一名的时候,主要卖的就是 V2000 和 V3000 系列这两款机子,所以影响面非常大。”

王丰昌表示,由于收到的维权资料数量较多,这段时间一直在进行分类整理,“没有特殊情况的话,3 月 5 日前将向法院提交起诉书,3·15 之前肯定会重拳出击。”

“律师团决定集体诉讼采取分期分批进行,首批已选定了 11 人的案

子。第一批诉讼对维权意义非凡,获得的资料将作为后续诉讼的有力证据。同时,向国家工商总局、质量技术监督局等相关部门提交法律建议书,让惠普对问题电脑进行退赔。”王丰昌说,具体分几期目前还不太好确定,因为参与维权的人数太多,如果惠普不召回问题电脑,整个维权活动将持续。

◇个案

武汉大学生：拿起法律武器,维护正当权益

屠玉婷是江汉大学的一名学生。记者近日从北京法易网了解到,在首批的 11 人集体诉讼名单中,她的案子列在其中,被律师团称为“非常典型”。

五次维修仍“黑屏”

2009 年 9 月,屠玉婷在武昌广埠屯赛博 CG 惠普专卖店花 3650 元购买了一款 Compag510 笔记本电脑。据她介绍,电脑在使用一个月后网口坏了,10 月 25 日送到卓刀泉惠普“金牌”维修店,“取机时工程师说换过主板,网口修好了。回学校发现喇叭坏了,触摸板左键不能用。”

11 月 11 日,屠玉婷第二次送机到“金牌”维修店,七八天后通知取机。“当时工程师说左键修好了,但喇叭没配件所以没修,新喇叭要等约一个月才能更换。”屠玉婷说,她便取回电脑和配件,等待过程中因不满“金牌”维修质量及效率,多次投诉至惠普客服要求换新机。

接着,又有了第三次、第四次修



理。第四次修完后拿回家开机不到半小时,电脑就出现黑屏不能用,于是又有了第五次送修。

12 月 2 日,她将笔记本电脑拿到“金牌”,强烈要求更换新机。维修组组长张鹏飞给她重装了一个 XP 系统,使用后出现蓝屏。又被张鹏飞告知是系统盘问题,换了个 XP 盘重装,当时试用正常。张鹏飞还文字承诺“如果用户一个月内出现类似问题,影响客户使用,可以帮用户向惠普提出申请换机。”

结果,回学校后屠玉婷发现电脑又出现开机蓝屏现象,而且光驱自动弹出有异响。她当即打电话给张鹏飞,张仅告知“重装系统试下”。这次重装后电脑又出现了黑屏。

维修电脑主板被换
屠玉婷告诉记者:“包括‘金牌’

重装的,共重装了四次系统仍不能使用,我再次强烈要求‘金牌’给换新机。‘金牌’一拖再拖,在我多次打电话催问下,才被告知‘向惠普公司申请换新机,但公司不同意要求继续送修’。”

这次,屠玉婷拒绝送修。而且,还有一个惊人的发现,电脑主板被“偷梁换柱”。进入电脑 BIOS 后发现,显示的机器型号及序列号与她所购机器的型号和序列号不相符。

“此机型比我买的机型便宜很多,我已向客服反映但至今无回复。新机送去维修时只有网口坏一个问题,却修理出几个硬件问题。”屠玉婷气愤地说,现在她已完全不相信惠普“金牌”的维修质量,也不相信惠普的品牌信誉。“我要拿起法律的武器,维护自己的正当消费权益。”

存储设备 两种容量标准 消费者直犯晕

□ 王晓溪 满羿 徐天

一些移动存储设备标注存储量与实际存储量并不相同,硬件商和软件商分别使用不同标准。

一个 320G 容量的移动硬盘在电脑里显示只有 298G 容量,而这种差别普遍存在于各种移动存储设备中。造成这种现象的原因是硬件生产厂商和软件厂商分别使用不同的容量计算标准。最近记者在调查中发现,大部分移动存储设备的外包装上没有对此进行说明。

消费者疑惑

“我的 22G 哪去了?”

最近,潘先生买了一个 SD 存储

卡,外包装上标的是 2G,但是当他把存储卡插进相机后,相机提示这块卡的容量是 1.8G。

实际上,这种标注容量与电脑显示容量不相符合的情况普遍存在于移动存储设备里。杨女士购买的一块移动硬盘也存在这个问题。杨女士这块移动硬盘在外包装和说明书里都标注其容量为 320G,但是记者看到电脑显示它的容量只有 298G。“我那 22G 的容量哪去了?”杨女士对此感到很迷惑。

生产商和软件商 计量标准各不同

据某厂家售后服务人员介绍,移动硬盘厂商的计算单位方式都是以 1000 字节为计算单位方式,而电

脑是以 1024 字节为计算单位方式,所以才会出现标注容量与电脑显示容量不符。据这位售后技术人员说,所有的移动硬盘厂商都是这样一个计算单位方式,因为从技术角度上说,硬盘只能按照 1000 的存储方式来做,不能按照 1024 来做。

一种设备的容量却有两个计算标准,这是否合理呢?工信部中国电子技术标准化研究所曾经出台了一个《移动存储设备认证技术规范》,这两种计算标准都列入了该规范中。记者以消费者名义咨询了电子标准化研究所,相关人员表示目前硬件生产商和软件生产商都不愿意改对方的计量方式,“我们只能提醒生产硬盘的厂家标明自己这个产品是十进制的,而不是普通的二进制。”



存储产品包装 难见计量说明

日前,记者走访了中关村海龙、科贸电子商城里十余家销售移动存储设备的店铺。如果记者不提及,没有卖家会主动告诉记者容量问题。而对于存储卡容量“缩水”的原因,大部分卖家只是说属于正常现象,但是并不清楚

具体原因。也有一些卖家表示这种情况不可能出现。尽管生产厂家的工作人员表示两种计量方式不会对使用者的利益产生影响,但是一些消费者对此还是产生了怀疑。杨女士认为生产厂家都应该在商品上把这种情况说明,“虽然这不能说是欺骗消费者,但是我们花钱也应该更明白一些,毕竟我们不知道这里面有两个标准。”

笔记本电脑售后潜规则不少

为赚钱,维修工程师逮着不懂电脑的客户就宰

□ 苑菲菲

笔记本电脑在保修期内屏线坏了,维修站却告知屏线属随机软件只保修三个月,更换需自费。而系统则不在保修范围内,重装需 50 元。

近日,记者调查了解到,电脑生产厂家为规避风险、降低成本,大都将售后外包。一些维修站为赢利,利用消费者对电脑行情的不熟悉而大玩“猫腻”。

潜规则之浑水摸鱼 缩短未明示硬件保修时间

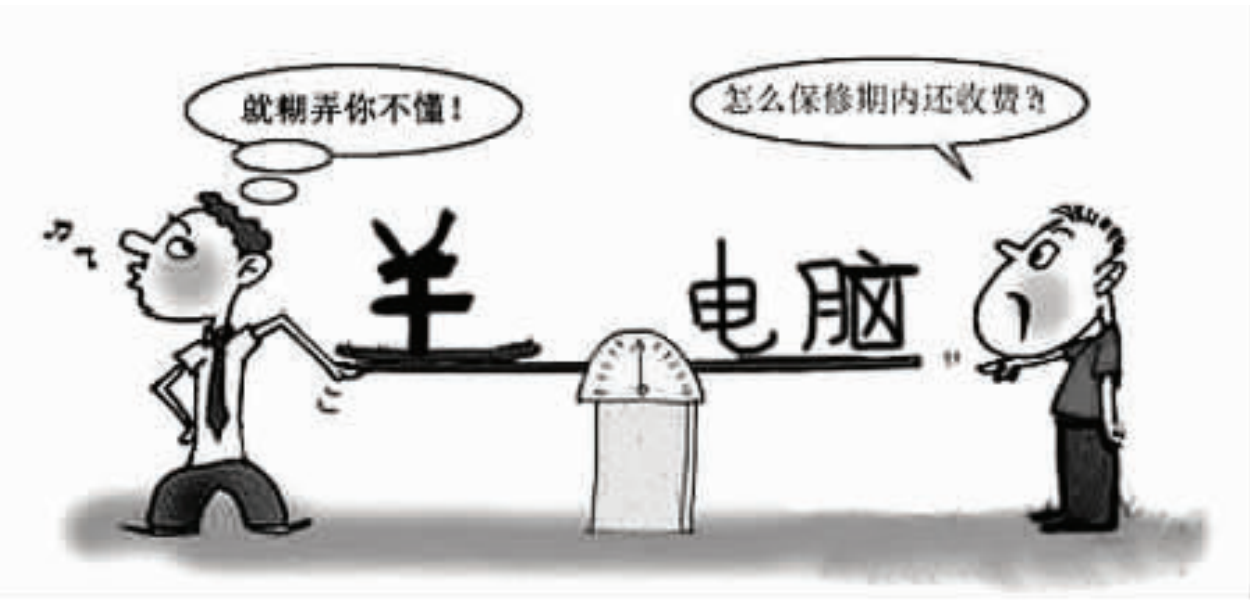
李女士去年 10 月买了一台清华同方笔记本电脑,不知什么原因,前不久打开电脑后发现屏幕上出现了多道深色纹路,重启后虽稍有改善但仍有痕迹,每次开机都出现相同的问题。

由于笔记本刚买 4 个月还在保修期内,李女士将其带到该品牌的指定维修点。对方工程师看过后表示,出现这种问题的原因是屏线损坏,需要重新更换。

“本以为在保修期间笔记本更换屏线是不需要钱的,谁知道对方居然说屏线只保三个月,更换得自费。”笔记本工程师表示,笔记本电脑的各个配件保修年限是不同的,在该品牌的三包凭证上已明示了各部件的免费保修年限。“保修时间最短的是随机软件和电池,分别保三个月和半年,其他都是一年到三年。”

记者看到,对随机软件一栏的说明是,随机配备的光盘介质和软盘介质。这下,记者也迷惑了,屏线属于这类软件?

对此,记者咨询了科技市场的几家维修点,工作人员均表示屏线是在



主板上的,属于硬件设施,如果没有特殊说明,应同主板享受同样长的保修年限。到底谁说的对呢?

随后,记者又拨打了清华同方的 400 服务热线,接线工作人员明确告诉记者,屏线归类于整机内,保修期为一年。

潜规则之瞒天过海 免费项目变收费服务

李女士说,自己在检查电脑期间有市民带电脑销售后帮其重装系统,本应是免费的项目,维修人员居然收费 50 元,原因是“系统不在任何保修范围内”。

对此,该品牌的总部服务热线称,购买笔记本电脑一年内,都可凭随机光盘找售后免费安装。而记者咨询了科技广场的多处电脑维修点,听到重装系统,一些维修站干脆让记者

去买张盘自行安装,部分项目收费价格多从 10 元到 30 元不等。

“网上免费下个系统就能装,根本用不着花钱。”曾在北京中关村从事多年电脑维修的井先生告诉记者,装系统只占用维修人员的少许时间,不到两个小时便可完成。因其间大部分时间都是自动运行,维修人员甚至可以给十多台机器同时安装,维修站干的几乎是无本买卖。

“网上都有重装系统的教学视频和教学步骤,电脑装好后也有一键还原的功能。一些售后服务站把这个当成高深技术,糊弄不懂电脑的客户。”井先生说。

潜规则之无中生有 保修期内部件损坏称“人为原因”

除了重装收费、对不明确标示保修期限的部件自定义之外,笔记本电

脑维修较受诟病的还有部件被“人为损坏”。在一些维权网站上,在电脑保修期出现问题,最后维修站却以人为损坏为由而拒不保修的案例屡见不鲜。

市民刘先生的笔记本电脑刚买了不到一个月,显示屏便出现黑点随后漏液。电脑拿到售后服务站,工作人员却告知只要出现这种情况都属于人为损坏,需有偿更换屏幕。“没碰没碰就说是人为原因,怎么不认为可能是产品质量有问题呢?”

而在笔记本维修时遭遇类似刘先生这种情况的不在少数。某网友在某维权网上发帖,说“笔记本电脑死机不能开机,拿去保修说主板进液不予保修,需有偿更换。”

据了解,目前电脑的保修卡上关于“人为损坏”一说没有任何实质性内容,遇到维修问题根本没有条例可依,而维修站鉴定又无第三

方监管,导致电脑维修产生了很多纠纷。

纵深 售后潜规则缘于“外包”

品牌电脑的售后服务为何会产生如此多的潜规则?对此,井先生向记者透露,目前电脑售后部门与厂家只是合作关系。厂家为降低成本、规避售后带来的投诉风险,大都将这一环节给了外包商,维修站自负盈亏,工程师靠计件赚钱。

“负责修电脑的工作人员会将需要修理的机器序列号扫到公司电脑中,每修一台机器便在电脑中形成一个工单。”井先生说,月底工程师都要靠工单来算工资,谁修得多花的钱少,谁就赚得多。因此,在维修过程中,难免有工程师为多赚钱而糊弄不懂电脑的顾客。

如送修电脑已过保修期,维修人员还可能会故意抬高报价。遇到这类问题,消费者可先打电话向该品牌电脑的总部进行核实。

井先生提醒消费者,目前电脑维修市场良莠不齐,在保修期外的电脑需维修时要慎重选择维修站。除了看对方是否具有维修资格外,还要看其规模和信誉。“做得较大的售后服务站一般都比较规范,同时也会承接好几个品牌的维修,在留下顾客的电脑前会出具信息完备的单子。”

据介绍,单子上一般都会有品牌、型号、新旧程度、个人信息等,维修后还会开具正规收据和信誉卡,如果对方无法出具相关材料,最好不要选择在该处维修。