

# 去年全省共接到消费投诉19990件 新《广告法》发挥作用 虚假宣传投诉增5倍

■ 本报记者 张倩 通讯员 马杰

**本报讯** 昨天,记者从省消保委获悉,2016年度,全省各级消保委共接到消费者投诉19990件,受理19985件,涉案金额5567.8万元,为消费者挽回经济损失5466.7万元。其中因经营者有欺诈行为得到加倍赔偿的投诉672件,加倍赔偿金额99.1万元。

记者梳理发现,从投诉性质来看,因质量问题的投诉占比最大,有8071件,约占全部投诉的40%,但与上年度相比,质量问题的投诉有小幅下降。除了质量问题,涉及售后服务,虚假宣传和合同的投诉也都在1000件以上,投诉量相比去年都有明显上升趋势。

从投诉类型来看,销售服务、家用电子电器类、其他商品和服务的投诉位列前三。在10616件商品类投诉中,家用电子电器类、食品类、服装鞋帽类、交通工具类、日用商品类投诉量居前5位。7259件服务类投诉中,生活和社会服务类、电信服务类、销售服务类、文化娱乐体育服务类和互联网服务类仍居前五位。

虚假宣传投诉成为2016年的投诉热点,与上年同期相比,增幅达到522.2%。“一方面因新《广告法》实施时间短,许多经营者还没引起重视,导致涉嫌违法行为屡见不鲜。另一方面消费者维权意识高,导致投诉数量上涨。”省消保委相关科室负责人说。这些虚假宣传中,保健品夸大产品功效,美容婚介等中介机构利用虚假信息招徕消费者,以及电商交易平台核查失责的情况最多。

随着电子商务的发展,网购投诉争议也更突出,2016年度涉及网络购物引发的纠纷为3215件,升幅达60.26%。主要问题是七日无理由退货兑现难,一些电商利用法律漏洞,不落实七天无理由退货,让消费者在网购中难以直正享受到法律赋予的“七日无理由退货”权利。“除此之外,商品质量、特价商品供应以及售后服务都很难得到保障。”该负责人说。

近年来,不少消费者都喜欢强调个性化,量身定做定制家具已成为家具消费的新需求,这也使得定制家具成为维权新热点。2016年,家具类投诉共211件,比上年同期增长91.8%,主要集中在计价结算不清晰、材质约定暗藏玄机、产品质量问题、安装施工环节造成家装损坏、退货不易等。

## 拿了近万年年终奖 想给老婆大惊喜 结果惊是惊到了 喜却完全没有!

■ 通讯员 赵鏊杰

**本报讯** 1月17日22时30分,桐庐110指挥中心接到报警,辖区内一名男子遭到持刀抢劫,身上的手机和万元现金被抢,然而,经过警方的连夜侦查,案件背后的真相却令人大跌眼镜。

桐庐警方接警后,分水派出所民警迅速赶至案发现场,现场的被劫持者冉某称,当晚他被三名男子持刀抢劫,并遭到对方殴打,三名男子事后逃走。

民警仔细询问冉某事情经过,并调看案发地附近监控后,一个细节引起了民警的注意。冉某自称当晚出门在外半小时,但民警调查后发现,冉某20时30分出门,直到22时20分才回家。通过进一步调查,民警发现,冉某当天有多次存钱和手机支付的记录,这引起了民警的怀疑。

面对民警的质疑,冉某最终承认自己谎报报警。原来,当天下午,冉某领到了9200元年终奖,想通过网络游戏赚点钱,给老婆一个大惊喜。晚上冉某将身上的1万余元现金存入了银行卡,然后通过手机转账将钱充入游戏账户,结果短短1个小时,钱全部输光了。冉某自知无法向老婆交待,就亲自“导演”了被抢的戏码,他先是故意在泥地上翻滚,将衣服粘上泥巴,弄得狼狽不堪,后谎称遭到抢劫并报警。

经调查,冉某今年25岁,贵州人,一直在桐庐打工。1月18日,因谎报警情扰乱公安机关执法办案,冉某被桐庐警方依法行政拘留,并处二百元罚款。

# 钱江二桥3车追尾引发大火 副驾驶座上5岁女孩受伤 交警提醒:车上自备灭火器 孩子别坐副驾驶座

■ 本报记者 张倩 通讯员 于军 吴锦全

**本报讯** 昨天下午2点多,有市民来电称,杭甬高速萧山往杭州方向钱江二桥上三车追尾,有小车突然起火,火势非常猛。

记者随后从杭州高速交警处核实,昨天下午2点35分左右,天下着小雨,杭甬高速往杭州方向钱江二桥上桥口桥面的流量较大,出现车辆排队缓行现象。

当时,一辆绍兴牌照的黑色小轿车从宁波方向快速驶来,遭遇排队后紧急刹车,造成其后杭州牌照的小轿车和湖州牌照的白色轿车接连追尾。

湖州牌照的白色轿车撞车后引擎盖立即冒出黑烟,并很快窜出明火。当时,涉事3辆车内都没有灭火器,火势越来越大,湖州牌照车辆和杭州牌照车辆很快被大火吞噬,好在车内人员都第一时间下了车。

为争取施救时间,高速交警和随后赶到的消防官兵直接从彭埠高速入口逆向上桥赶往事发现场。下午3点10分左右,大火被扑灭。



据高速交警说,这起事故中,坐在白色轿车副驾驶座的5岁小女孩在撞击中受了伤,主要伤在眼睛和脸部,事发后已被紧急送往医院救治。

记者了解到,事发桥面本来就只有两车道,事发后,后方车辆排队排到了萧山互通附近。之后,又陆续发生了几起刚蹭事故,直到下午3点半,交通才逐渐恢复。

高速交警提醒,春运期间,正是道路最繁忙的时候,高速行车一定要控制好车速,保持足够的安全车距,确保行车安全。此外,车上最好自备灭火器,以防万一。尤其是带孩子的家长,请勿让孩子独自或由大人抱着坐在副驾驶位置。



# 4名“90后”骗了一帮大学生 杭州临安警方在大数据里找出嫌疑人

■ 通讯员 盛静 高颖田 本报记者 陈洋根

**本报讯** 昨日,杭州临安市公安局举行了一个简短的涉案财物发还仪式,将总计6300元钱发还到被骗学生小王和小周的手中。追赃过程中,临安警方与企业合作,利用大数据先后破获了两起诈骗案,共抓获嫌疑人4名,追回和查扣赃款26万余元。

2016年12月7日,临安市公安局接到小王报案称,其在网络上购买二手手机,网上付款后,卖家却失去联系,被骗2100元。

此后,同样在临安上大学的小周姑娘报案说,其在网上看到兼职广告,联系对方后,被骗子以各种名义骗走4200元,这是她一学期的生活费。

警方分析两起案件,发现被骗群体相同,作案手段类似,立即指派专人开展侦查,并与阿里巴巴集团合作,运用该企业掌握的大数

据,分析诈骗者可能落脚的地点。

经查,发布虚假信息进行诈骗交易的犯罪嫌疑人落脚在广东深圳和惠来等地,系家族式作案;网络兼职诈骗的犯罪嫌疑人则落脚在广东肇庆。今年1月2日,临安警方决定对两起案件收网。

1月3日,在广东公安机关的配合下,临安警方于1月6日在深圳市、惠来县将黄某和黄某弟媳黄某某等2名嫌疑人抓获,警方查扣了犯罪嫌疑人违法所得20余万元。由于犯罪嫌疑人与被骗者之间都是通过网络交易、支付宝转账,被骗者遍布全国各地,涉案金额高达百万。

1月7日,警方对网络兼职诈骗的嫌疑人实施抓捕,王某、张某2名嫌疑人落网。这两起案件被抓获的犯罪嫌疑人都是“90后”。

警方发现,此类网络诈骗案件中,学生群体是诈骗团伙最容易“瞄准”的对象。警方也提醒广大学生,网络交易不要脱离官方平台,不要点击不明来源链接,以确保网络账户资金的安全。

## “零等待”服务 保障春运

■ 通讯员 王瑾 马剑萍

**本报讯** 春节将至,春运伊始。近日,绍兴交通运输窗口专门开通了春运办证快速通道,调派精通业务的工作人员,充实到一线办证岗位,全力保障春运工作顺利有序进行。

这些天,窗口工作人员加班加点,对“快速通道”受理的办证申请,实现当天受理、当天发证,确保补办、更换各种证件“零等待”;此外,在春运期间,绍兴交通运输窗口还提供专门的对外专用电脑,支持浙江政务服务网网上政务大厅的申报;窗口还提供“上门服务”“预约服务”“免填单服务”“寄递服务”等多项便民措施。

## “零容忍”严抓 行车安全

■ 通讯员 叶菊琪

**本报讯** 日前,国网浙江长兴县供电公司部署了冬季车辆管理工作,确保冬季行车安全。

对公司驾驶员进行冬季行车安全教育,提高其安全意识和技能,保证行车安全;做好公司车辆的冬季防寒、防冻检查工作,对存在安全隐患的车辆“零容忍”;落实《车辆管理制度》,严格审批、派车流程,使用后车辆统一定点封存;制定冬季抢险、抗灾等车辆应急工作预案,确保电力抢险、抢修、抗灾工作的顺利进行。