

# 去年全省受理服务消费投诉23.9万件

## 楼市、房产、旅游、共享单车,都是热点

通讯员 沈雁

本报讯 昨日,浙江省工商局对外发布了《2017年度浙江消费投诉分析报告》。2017年全省受理服务消费投诉23.9万件,除了服务消费投诉、网络购物投诉一如既往的“火”之外,旅游、房产、楼市、汽车、共享单车,都是投诉的热点。

在23.9万件消费投诉中,两种车比例不小,一是汽车,二是共享单车。其中,汽车占投诉总量的12.7%,主要问题有销售搭售保险、4S店故意隐瞒车辆真实信息、多次送修不解决问题、售后服务价格不透明、不及时退还按揭担保金等方面。当中二手车的交易问题也较为突出,同比增速超过20%。

井喷式发展的共享单车,带给消费者便利的同时也带来不少困扰。2017年,全省共受理共享单车相关投诉7472件。反映最突出的问题是押金退还难,其次是故障报修、计费纠纷、售后服务、优惠券无法使用等。工商部门表示,因共享单车服务供应商绝大部分注册地不在浙江境内,市场准入退出和监管机制尚未完全建立,加上竞争激烈,行业内经营者之间兼并重组不断发生,给消费投诉处理带来较大困难。

楼市的火爆,让房产开发商处于优势地位,也会利用消费者迫切买房的心理设置陷阱。据统计,2017年全省共受理商品房买卖投诉6320件,同比增加11.2%。问题主要出在楼书宣传虚假、认

购金不开具发票、捆绑销售车位、擅自变更公共配套、房屋渗漏维修、物业管理纠纷等。特别是“精装修”房子,投诉明显增加,主要问题有偷工减料、装修质量低劣、拒绝或拖延履行保修义务、二次改造困难等。

投诉增长明显的还有在线旅游消费。作为新兴消费领域,消费者通过网上购买旅游产品,常会遇到宣传名不符实、捆绑销售侵犯消费者选择权、机票退订改签有困难、优惠促销无法使用、航班变化无法补救、网络售后客服敷衍等问题。由于存在涉及环节众多、责任相对模糊不清、尚未形成统一行业标准等问题,消费者合法权益往往难以得到有效保障。

种下一棵树  
奉献一片心



昨天是植树节,图为省乔司监狱的民警正在栽种枇杷树苗。挖坑、填土、浇水,大伙忙得不亦乐乎。他们表示,会坚持用自己的双手缔造绿色,建设美好的宜居环境,为绿水青山贡献一份力量。

通讯员 葛欣 李露露

# 骗子有150多张银行卡只用了50多张

## 看似普通的细节却让检察官发现漏罪

本报记者 许梅 通讯员 林珑

本报讯 一桩电信诈骗案,查扣了150多张银行卡,但只用了50多张。这一隐含在十几本案卷中的细节,被火眼金睛的办案检察官给“挖”了出来。近日,经玉环市检察院提起公诉的一起电信网络诈骗案一审判决,被告人陈某某、张某某因诈骗罪、妨害信用卡管理罪数罪并罚,分别被判处有期徒刑8年2个月、7年6个月。

2016年4月底,玉环市楚门镇50多岁的郑某某,在家人的陪同下来到辖区派出所报警——他毕生积蓄110余万元全被骗走了,但他却连骗子长什么样都没看到。原来,郑某某此前接到了自称是“北京公安局杨警官”的电话,之后在“最高人民检察院”“张检察官”等连环电话之下,他把110余万元全部打入对方多个“安全账户”,直到最后对方电话无

法接通。

显然,郑某某遭遇了电信网络诈骗。警方立案后,从郑某某的银行账户入手,发现了一个诈骗范围涉及上海、湖北、山东等全国多地的电信网络诈骗团伙,查实的被害人有16人之多,涉案资金达700余万元。

公安机关以涉嫌诈骗罪将此案移交玉环市检察院。检察官发现,查扣的银行卡有150余张,但比对这十几本案卷的银行账目明细,涉及的只有其中50余张银行卡,而其余90余张嫌疑人只是持有,并未使用在该案中。

办案检察官再次提审嫌疑人,针对银行卡来源和使用问题仔细讯问。陈某某、张某某交代,150余张银行卡均为网上购买所得,全部登记在他人名下,其中50余张已为他们诈骗所用,其余90余张只是“囤货”,还没来得及用就被查获了。

之后,办案检察官又到涉案银行了

解银行卡转账相关内容,并引导公安机关进一步补查被害人和涉嫌银行卡所有人的身份信息,将银行卡信息和本案所涉银行明细进行一一比对。经多番查证,办案检察官认定,犯罪嫌疑人陈某某、张某某非法持有90余张银行卡,涉嫌妨害信用卡管理罪。

根据刑法规定,非法持有他人信用卡,数量较大的,就构成妨碍信用卡管理罪,而数量超过50张就属于情节特别严重,处3年以上有期徒刑。检察官认为本案存在漏罪,且2名犯罪嫌疑人均可能被判处3年以上有期徒刑。玉环市检察院遂决定予以追诉。最终,玉环市法院经审理采纳了检察机关的意见,认为陈某某、张某某犯诈骗罪、妨害信用卡管理罪,数罪并罚。其中,经玉环市检察院追诉,陈某某、张某某因犯妨害信用卡管理罪分别被判处有期徒刑3年2个月、3年。

# 手机扔进衢江

## 半年后账户被盗

本报记者 许梅 通讯员 姚呈佳 翁秋霞

本报讯 一气之下把手机扔进江里,哪知道手机竟然像漂流瓶一样离奇地“漂”到了另一个人手里,还被转走了支付宝里的钱。近日,经衢州市衢江区检察院提起公诉,捡到手机并转走支付宝内余额的安某因犯盗窃罪被判处罚金5000元。

去年7月,因跟朋友吵架,小明(化名)一气之下把手机扔进了衢江里。没想到,这部手机在江水里泡了个澡后竟然又漂回岸边,被同在衢江的小红(化名)捡到了。小红捡到手机后,发现手机竟然还能用,就寄给了远在福建的男朋友安某。安某收到手机,找人刷机后就据为己有,一直使用。

用了一段时间后,安某偶然发现,手机里下载的支付宝可以自动登录,而且账户余额还有2000元。安某兴奋不已,他将支付宝绑定的手机号码改为自己的,又修改支付密码,随后轻而易举地转走了这2000元余额。安某发现,小明的支付宝还绑定了银行卡,随即又将银行卡里的3550元转到了自己的支付宝账户里。

2017年11月一天,小明突然接到一条银行发来的账户余额变动提醒,信息显示他的银行卡刚刚转走了3550元。小明以为自己的银行卡被盗了,马上报警。经警方提醒,小明这才想起来自己半年前曾扔过一部手机……

衢江区检察院经审查后以涉嫌盗窃罪向法院提起公诉。经审理,法院以盗窃罪判处安某罚金5000元。

# 小伙被父母催婚

## 在家烧炭轻生

通讯员 王怡蕾 本报记者 陈洋根

本报讯 不堪父母催婚,小伙子情急之下差点走了极端,幸好被杭州滨江的民警救了一命。

3月10日上午9时26分左右,杭州滨江分局西兴派出所接到一男子报警,说他哥哥因为感情问题想不开,在房间里烧炭自杀,身边留有一封遗书。

民警立即赶往现场,家人已将炭盆拿到户外并开窗通风。出事的是这家的大儿子,姓王,32岁,民警查看,发现小王还有呼吸,但昏迷不醒。处警民警一边联系120,一边协助家属采取措施,帮助小王恢复意识。120急救车赶到后,小王被送往浙医二院滨江院区继续救治。

小王原来在一家私企做销售,三年前辞职了,但一直不好意思和家人坦白,便每天早出晚归,谎称去上班。而毫不知情的父母不仅在工作上对小王继续严格要求,更是频频催促他早日成家立业。小王之前对父母谎称有交往多年的女友,迟早会带回来给父母亲看。父母很高兴,就拿出多年积蓄30多万元给小王,叫他买个车,早日带女友回家完婚。

就这样明日复明日,父母一直没有见到小王口中所称的“心仪女友”。3月10日早上,在父母的一再催促逼问下,小王又急又气,一时想不开就留下遗书烧炭自杀。

经过医院的抢救和治疗,小王的生命体征渐趋平稳。随后,民警再次赶到医院看望小王,在民警和家属、医护人员的共同劝导下,小王的情绪状态也明显改善,放弃了轻生的念头。

手机网络买保险 赢客户节大礼

官网投保 [www.epicc.com.cn](http://www.epicc.com.cn)

电话投保 400-1234567

PICC 中国人民保险