

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原难，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。

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 王怡蔷 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。



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，为绿水青山献一份力量。

通讯员 壹欣 李霞

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，就构成妨害信用卡管理罪，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。