



“资金被冻”要充钱，这是钓鱼网站！

合肥市工商局网监分局教你三招识别钓鱼网站

昨日，合肥市工商局网监分局公布了2014年度网络消费维权的典型案例，其中包括网购商品货不对板、三无网站不靠谱、资金被冻要充钱，这其中有不少都是钓鱼网站在作祟。

合肥市工商局网监分局提醒消费者，用“三招”就能轻松识别钓鱼网站。

■ 记者 沈娟娟

NO.1 冰箱噪音大维权难

2014年4月14日，消费者投诉在某网站购买了一台冰箱，使用时冰箱的噪音非常大，且24小时不停机，因此要求退货。商家和网站不同意，要求消费者提供国家质检部门的检测报告，证明质量问题才能办理退货，消费者举证困难。

NO.2 “无理由退货”门槛高

2014年10月15日，消费者投诉，其于10月1日在某网店购买一台单反数码相机，10月5日收货后发现机身关键部位有灰尘，认为将会很大程度上影响成像质量，于10月6日提出七天无理由退货，但网店以不在三包范围内拒绝退货。消费者向第三方交易平台申诉后，问题仍然没有得到解决。

NO.3 网购商品货不对板

2014年1月20日，消费者通过“合肥工商网监”新浪官方微博投诉，在某网上花店订购了水果篮，网页片清爽大方，消费者非常喜欢，双方约定了送货时间。消费者收到商品后查验，发现与网页描述不符，当即拒收并要求网店退货，遭到拒绝。

NO.4 “三无”网站不靠谱

2014年3月11日，消费者投诉其在名为“建筑书店网”购买注册环境影响评价师教材，付款后约定三天之内送货。三天后消费者仍没有收到货，再次打开网站查看，发现安全软件提示为“危险网站”，客服电话已经无人接听。在网上搜索网站评价时，发现已经有其他消费者有同样的问题，才知上当受骗。

NO.5 “苹果”手机很便宜

2014年5月29日，合肥市工商局网监分局接到消费者投诉，其在网站（网址：<http://56z.nt588.cn/>）购买精仿苹果手机，收到手机后发现无保修卡、发票、中文说明书，且手机噪音大、耗电快，要求退货。消费者跟网站联系后，将手机

寄回，就再也联系不上商家，也没有得到退款。

NO.6 “资金被冻”要充钱

2014年11月10日，合肥市工商局网监分局接到投诉人反映，有自称“拍拍9113网”客服称其资金被冻结，要求充1400元解冻，投诉人支付了1400元后，该网站“客服”又以其他理由要求再充2800元，投诉人方知上当受骗。

合肥市2014年网络消费维权报告出炉 婚恋网站投诉是网络消费重灾区

星报讯(记者 沈娟娟) 昨日，合肥市工商局发布2014年网络消费维权报告，去年，该局网监局共受理消费者咨询、投诉和举报384件，较2013年同比增长17.8%。

“网购七天无理由退货”消费纠纷共有11起，投诉的商品多集中于手机、冰箱等数码、家电商品，投诉的内容主要集中在商家拒绝执行无理由退货、商品是否完好争议和无理由退货门槛高限制多等问题，而婚恋网站成为投诉的重灾区。

部分商家对“七天无理由退货”提高门槛

2014年3月15日新修订的《消费者权益保护法》规定，经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由，《网络交易管理办法》也做出了一致的规定。

“去年投诉集中反映了当前互联网交易平台、网店执行新法规的力度不够、标准不一、积极性不高，给消费者依法维权造成了较大困扰。”相关负责人介绍，部分电子商务平台、网店设置了不参加七天无理由退货的商品门类，部分网站声明不参加无理由退货，对政策“缩水执行”，或者提高门槛，如“无质量问题概不退换”、“收取折旧费”、“必须保证原始包装完好”等，甚至对消费者设置一次退货永久“拉黑”。

婚恋网站是投诉重灾区

近年来，婚恋网站等各种新式的交友模式搭乘互联网的“东风”迅速发展，在缺乏行业标准的情况下，快速膨胀，一些问题也随之产生。

数据显示，2014年共收到关于婚恋交友网站投诉88起，占投诉总量的23%，较2013年同比增长151.4%，是网络投诉重灾区。

市场星报记者了解到，互联网的虚拟性使得核实个人信息面临巨大困难，征婚者个人信息的真实性缺乏有效的验证和监督手段，“从投诉来看，绝大多数消费者均对婚恋交友网站介绍的女会员身份真实性产生质疑，这个问题也成为婚恋交友网站广为诟病的最大软肋。”

维权困难表现在 鉴定难、成本高、不专业

当前，消费者维权难是个普遍现象，尤其是互联网零售行业。相关负责人说，鉴定难、成本高、不专业已成为消费维权困难的主要表现。

合肥市工商局曝光2014年度不诚信网站 看见这些网站，千万得绕着走

2014年26家不诚信网站名单

星报讯(记者 沈娟娟) 市场星报记者从合肥市召开的新闻发布会上获悉，合肥市工商局梳理了2014年度受理的网络消费投诉、咨询和网络监测情况，26家进入不诚信网站名单。

相关负责人介绍，这些网站的主要问题有违反法律法规发布网络广告，通过电话、上门核查等方式均无法取得联系；主体不明且不兑现承诺、被消费者反映存在一定欺诈行为；钓鱼网站诱骗消费者财物等。“目前绝大多数网站已关闭无法访问，部分网站已依法向通信管理部门提请关闭。”

网站名称(不排除部分名称已被修改或无法访问)	网站域名或网址	涉及类别
张爵摄影数码器材	http://www.9ah9.com	手机电子类
景程订房	hdfw.net.cn	订票订房类
056易迅网络交易平台	http://xif.zmizjqbw.pw/admin/co.php?rowa/330	网络游戏类
校内旅行网	www.xnlxw.net	订票订房类
诚信科技	www.pojie.com.seabh.com	手机电子类
亲子熊	http://www.xiaoxiongyoubi.com/index.html	光盘教程类
纳豆激酶	http://trip028.com/jm/#dg	保健食品类
安徽福欣商品交易中心	www.ahfxpme.com	投资中介类
苹果手机	http://56z.szt1p.com/	手机电子类
“九朵云”	www.mnsmg.com	医疗化妆品类
拍拍9113的网站	http://sbpaipai.www.paipaisite.cf:81/ite/	钓鱼网站
建筑书店网	http://www.54baba.com	光盘教程类
安徽冠尚投资管理有限公司	http://www.ahgstzgl.com	投资中介类
安徽鼎龙投资管理有限公司	http://ahdltz.com/default.asp	投资中介类
安徽惠裕投资管理有限公司	http://www.huiyutouzil.com/default.asp	投资中介类
安徽合钰投资管理有限公司	http://www.heyutz.com/default.asp	投资中介类
安徽言诚鼎投资管理有限公司	http://www.ahycd.cn/default.asp	投资中介类
安徽德众投资管理有限公司	http://ahdezhong.com/	投资中介类
安徽合玉荣投资管理有限公司	http://ahhyr.com/	投资中介类
安徽恒玖通投资管理有限公司	http://ahhjtz.com/	投资中介类
安徽广盈投资有限公司	http://www.ahgytz.com/	投资中介类
安徽恒基投资管理有限公司	http://www.ahhjtz.com/	投资中介类
安徽鑫博投资管理有限公司	http://www.ahxbtz.com/	投资中介类
合肥乐易投资管理有限公司	http://www.leywm.com/	投资中介类
安徽信德昌投资管理有限公司	www.anhuixdc.com	投资中介类
安徽顺凯投资管理有限公司	www.ahsktz.com	投资中介类

银行“特殊”客户不用排队 金融服务老问题有新解

3·15临近，银行排队难这个老问题再次成公众吐槽的热点。商业银行经过近几年的发展，整体服务质量明显提升，尽管客户投诉总量大幅减少，但有部分问题依然客观存在。据武汉、成都等地媒体近期调查发现，“排队等候时间太长”、“开放服务窗口少”成为客户对银行服务不满意的首要原因，投诉占比均超过总量50%。

笔者实地探访了多家银行的营业网点，排队等待办理业务的平均人数都有四五个人之多，不过有一批客户却很“特殊”。他们既

不用等候，还无需取号，直接就能去柜台办理业务。询问大堂经理得知，这些客户不是什么VIP，也非工作人员的熟人，唯一的共同点就是他们都使用手机银行。“我来办理一笔大额取款业务，通过手机银行预约下班前过来，即下午4:30，不用排队，5分钟就办结了。”面对记者的疑问，一位民生手机银行客户略带得意地说，“以前可不敢这么晚过来，而且大额的还得提前电话申请，现在预约、排号用手机银行在线轻松搞定。”

好奇心驱使笔者下载民生手机银行，登

录体验了一把。点击“网点排号”，系统自动显示出距离笔者最近的网点和ATM位置及距离、乘车路线，选择好营业网点即可预约排号和预约取款，排号页面分类列出当前排队办理的人数，客户可根据需要选择立即排号或预约排号方式，预约可提前7日。

民生银行网络金融部相关人士介绍，手机银行“网点排号”功能将帮助客户最大限度地节省时间，也有助于银行根据线上排号情况合理配置网点人员与开放窗口，为网点客户提供更快捷的服务。今年，民生手机银行

“网点排号”新增了地图导航，添加全国5000家社区银行信息，客户体验进一步提升。随着互联网和信息技术的推广，以手机银行为代表的网络金融将不断开拓金融服务新领域。据了解，未来民生银行将继续增强手机银行空地对接服务能力，陆续推出理财首次评估、柜台预约开户和签约等线上线下协同服务，使客户到达网点后只需进行必要的身份核实，即可快速完成业务办理，助推金融行业充分解决网点排队难题。