

今日聊城

客户要求赔偿4万多元损失 电信只肯双倍退还所扣增值业务费用

一市民"被开通"增值业务起纠纷

本报聊城 2 月 28 日讯(记者

任洪忠) 25 日,城区刘先生反映,在未经二次确认的情况下他的手机被开通了增值业务,并被扣掉 40 元增值业务费引发手机停机。因联系不畅,致使 2 月 1 日从昆明运往北京的蔬菜在北京滞留 1 天,损失 4 万多元。刘先生怀疑"被开通"增值业务,遂向电信公司提出 4 万余元的赔偿要求,遭到拒绝。

刘先生揽着拉货的业务,有司机专门给他跑运输,因为要联系业务,少不了手机。春节期间,他用中国电信 153****6177 的电话联系业务,就在这期间出了意外。

"2月1日,我接了从昆明往北京拉蔬菜的活,当时给驾驶员、收货方都留手机尾号为6177电话。"刘先生说,3日,驾驶员到了北京,但驾驶员和收货方都联系不上他,以致货车在北京耽误1天。"4日才发现停机,估计是2日左右停的机,造成运费2万8千元,再加上路桥费、人工费等花销1万多,算起来损失有4万多元。"

25日,刘先生提供的一张单据显示增值业务费10.00(下图)。"从去年11月份就开始扣,连续扣了四个月了。"刘先生说,就因为是这40块钱,直接导致手机停机,误了事。

刘先生介绍,他把增值业务扣 费情况反映电信客服,客服人员给 他听了定制业务的录音。"录音中是



刘先生提供的自己手机费用单据,显示有增值业务扣费。

本报记者 任洪忠 摄

我父亲接的电话,当时父亲也没听懂电话营销人员介绍的情况,最后父亲说了'好好好'就挂了,业务就被定上了。"

"那时是父亲在用手机,他不了解情况。"刘先生说,按说收费前应该有确认定制收费的提示,但是也没有收到二次确认收费短信。反映问题后,也有自称是上海的增值业务工作人员联系协商处理。"我是电信用户,一定找电信要个说法。"

"要不是多扣这 40 元,也不会引来这么大麻烦。"刘先生说,电信工作人员答应给双倍返还,他不同

电信客服人员表示,这项增值

业务是在 2011 年 9 月 5 日通过电话营销开通的, 2012 年 2 月 5 日取消,已经做了退费处理,返还双倍费用共 80 元。

对于刘先生手机增值业务扣费,电信工作人员说:"(业务)开通以后,工作人员没有经过二次确认,就是在扣费前没有给用户发送短信告知用户,在次月的时候会为用户收取费用导致的。"确实不好意思,今后,我们会对工作人员在管理上加强一些。"

对于刘先生索赔 4 万余元的损失,电信工作人员表示,至于这些赔偿,要由第三方机构来鉴定,可以找消费者协会或法院。

○头条延伸

家里还有电信手机 也"被开通"增值业务

"手机因增值业务扣费出事后,我也查了家里的其他的手机,发现另两个也有增值业务扣费。"刘先生说,手机尾号 1888 扣费多,有每月扣 18 元的时候,还有扣 15 元的时候。

在刘先生提供的话费单据上面,电话号码为153****1888,2011年9月份增值业务收费15元,2011年11月-2012年1月,增值业务费每月18元。"这增值业务费我都不知道怎么定的,交了三百块钱,不怎么用,老扣费,查了才找到

原因。

电信客服人员确认, 153****1888 开通增值业务产生了扣费。"另一部手机 133****4100 也有增值业务,功能费 8 元。"

电信客服人员表示,如 果用户要求,另外两个号码 经过工作人员核实之后,也 会给用户双倍返还已扣费 用。

"尾号 1888 的手机已 经收到短信,退还增值业务 费用 202元。"28 日下午,刘 先生说,我没同意双倍返还, 给我造成的损失还没处理。

您"被开通"增值业务了吗?

28 日下午 4 点 40 分, 记者在百度搜索引擎键入 关键字"手机被开通增值业 务",找 到 相 关 结 果 约 25400000 个,有不少反映通 讯电话"被"开通了增值业 务。

当您看了报道,如果担

心自己手机在不知情的情况下开通了增值业务,请及时联系通讯公司客服热线或去营业厅查询,如果您也有刘先生同样的遭遇,赶紧加入维权行列,可以拨打本报热线电话 8451234 反映

市消协公布 2011 年十大消费投诉热点

快递和通讯行业成投诉焦点

本报聊城 2 月 28 日讯记者 凌文秀 实习生 张琳 通讯员 李兴山) 28 日,聊城市消协召开 2012"消费与安全"年主题新闻通报 会。会上公布了通讯行业收费存猫腻、快递送货纠纷等 2011 年十大消 费投诉热点。

据介绍,2011年与以往相比,首先是快递行业投诉大幅增加,投诉集中在送货不及时、快递物品遗失或损坏、快递价格不透明等。出现纠纷后,消费者索赔难、维权难。其次,通讯行业收费有猫腻,投诉集中在运营商擅自增加有偿服务项目或擅自更改、取消业务,用户费用莫名

被扣等;套餐资费项目宣传语易引起误解,通讯服务合同条款多、消费者看不清楚就签名等引起纠纷难解决等。汽车类消费投诉维权难,主要集中在热销品牌加价提车、约定交车却不到货、制动系统失灵、发动机性能故障等。农资类产品投诉问题较多,农资产品交易时大部分没有发票、而且鉴定难、获赔难。涉及手机质量及售后服务的投诉居高不下。

另外,保险业投保容易退保难; 家用电器投诉始终不减,商家承诺 的五年保修,终身免费维修的诺言 不能给消费者兑现等投诉较多;物 业公司服务"缩水",超标收取各种服务费用等投诉也增长不少;商场打折促销产品质量不过关,不提供发票等凭证,消费者维权难等类似投诉也较多;金融消费投诉增幅明显。金融服务业经营秩序混乱、银行搭车卖保险、储蓄与保险业务交混、宣传服务不到位等,侵害消费者知情权。很多消费者去存款,拿回家的却是保单等。

据了解,2011年,聊城市消协 共接待来访和接受咨询14700多人 次,受理消费者投诉1732件,处结 率为98%,为消费者挽回经济损失 约197万元。

钱包落超市收银台"拿包者"要好处费

本报聊城 2 月 28 日讯(记者 任 洪忠) 24 日下午 7 点左右,市民陈先生在城区振兴路和柳园路交叉口振华量贩超市购物,结账后拿商品时把钱包落在收银台,结果钱包被他后面的顾客拿走了。

"晚上8点多,我看车里没了钱包,才意识到掉了,去超市看了监控,

发现被一中年男士拿走,9点左右报了警。"超市的监控录像显示:陈先生在收银台付完账,顺手把钱包放在收银台,拿起购买的商品离开,把自己的钱包落在了收银台上。陈先生旁边一个中年男士在结账时,拿起自己的购买的物品和陈先生落下的钱包离去,距离陈先生离去约4分钟。

"钱包内有 2400 元现金,身份证和好几张银行卡。"陈先生说,27 日上午,他接到一个陌生电话,对方男士要求陈先生往他卡里打 300 元好处费,他将说出拿走钱包者的住址,陈先生有些怀疑。他表示,如有知情者或 捡 到 钱 包 者 请 打 电 话13326355000 联系。

供暖季还没结束 暖气咋就停了

本报聊城 2 月 28 日讯 (记者 张召旭) "我们小 区从 14 日就停暖了,比市 政府规定的供暖结束时间 提前了一个多月。"27 日, 城区现代大厦小区业主刘 女士反映,她们交足了取暖 费,却不能享受整个的取暖 季用暖的服务。

27 日上午 11 点 40 分左右,记者来到刘女士家中,发现她家的温度计显示客厅温度仅为 13℃。刘女士说,自从停暖以后,自己的小孙子都冻感冒了。物业公司工作人员解释说小区居民交的取暖费已经花完了,所以只能提前停暖。然而对此小区很多业主并不赞同。

在现代大厦车库人口,有张小区物业公司贴出的取暖费收支明细表。"我认为他这张明细表有猫腻,3个月的时间电费竟然用了将近3万块,11月份用了2236元钱电费,可12月份竟用了8689元钱电费,此后几个月电费都在7000元

以上。除此之外,换热站明明只有2个人在上班,可收支明细上11月和12月显示有3个员工领工资。"小区业主王女士说,物业公司出示的收支明细明显有猫腻。

28 日,负责现代大厦的聊城天工物业公司邓成才经理解释,现代大厦采废率仅为57%多一点,还达不到供热公司曾专门向业主下发了一份供暖承诺书,内容包含同意从实际供暖之日起到小区所有取暖户交纳的取暖费消耗完即停止供暖。"当时所有交钱的业主都看了承诺书,也在上面签了字。"

邓成才说,电费之所以 11 月份是 2236 元,主要是 因为 11 月份的只是 10 天 产生的电费。"至于工人工 资,换热站的确有两名工 作人员,至于前两个月的 第三个领工资的人,是物 业公司请来的临时工。"邓 成才说。

2012 款奇瑞 QQ、奇瑞 E5 自动档(CVT)携手登场

我,奇瑞 E5 自动档(CVT)与 2012 款 QQ 将于 2 月 15 日 联袂抢滩南方市场。记者从厂 家了解到,此次上市的12款 奇瑞 QQ 率先入选了工信部 第七批"节能产品惠民工程" 汽车推广目录,同级别车型中 独享国家 3000 元补贴,配置 上进行了33项全新升级;人 本科技中级家轿奇瑞 E5 推 出的1.8L 自动档(CVT)售价 7.58 万起,价格及配置均在 同级别自动档车型中具有绝 对的优势。另外,为了庆祝两 款新车联袂上市,3-5月新车 上市阶段,购买购旗云全系和 奇瑞 E5 即送万里油费,购奇 端 QQ 即享 3000 元节能思民补贴。

长期以来,享有"微轿之王"美誉的奇瑞 QQ 都扮演着节能先锋的角色。2012 款奇瑞 QQ 更在继承 QQ 家族节能基因的基础上,以全新的节能配置使整车综合路况油耗降低 17% 以上,率先人选了工信部第七批"节能产品惠民工程"第七批节能汽车推广目录,且在同级别车型中独享国家 3000 元补贴,为身处油水飙涨背景下的中国车市,带来了一场实质性的"及时雨"。

2012 款奇瑞 QQ 延续了 经典造型的同时,在外观、内 饰上进行了全面升级,外观

上,此次融入个性化运动元 素,全新的运动版车型设计, 有效的降低了高速行驶中产 生的风噪,从而降低了燃料消 耗。精巧的造型设计不仅赋予 了 2012 款奇瑞 QQ 运动时 尚、流畅洒脱的个性化外观, 更减少了空气阻力,增加了 其节油性能。内饰上,2012 款奇瑞 QQ 高品质的内饰设 计,融合高端车设计元素,可 满足消费者多样的使用需 求,具有炫酷黑色、温馨米 色、经典灰色三种风格内饰, 增加了多样选择性,全新智 能数字仪表搭配黑红运动座 椅,突显了智能、时尚、运

(CVT)上市,共推出了优悦型 和卓悦型两款自动档车型,售 价分别为 7.58 万和 8.18 万, 奇瑞 E5 自动档(CVT)车型的 推出进一步完善了其在"人本 科技家轿"市场的布局。更让 笔者欣喜的是,伴随着自动档 (CVT)的上市,购买奇瑞 E5 厂家即送万里油费;同时还可 参加"0利息 0月供 奇瑞 E5 开回家"的特色贷款业务, 即首付50%,免利息、免月供, 一年后支付剩余 50%(不与送 "万里油费"活动同时享受); 如此人性化的上市推广模式 在行业内尚属首次。

在产品性能方面,奇瑞

是在动力上搭载奇瑞自主研 发的 ACTECO1.8L 发动机. 最高时速可以达到 185km/ h。而与之相配的奇瑞首款自 主研发的 CVT 无极变速器, 则通过钢带的无级变化,得到 连续不断的速比,从而获得平 滑稳定的动力输出,带给消费 者更为舒适的驾乘体验。相比 普通 AT 变速器, CVT 变速 器可以在相当宽的范围内实 现速比的无级变化以达到最 佳工况,从而带来更低的油耗 和废气排放量。对于消费者而 言,既能享有更为舒适的驾乘 感受,也能坐享低成本的养车

科技配备方面,自动档奇瑞 E5 更集"一键启动系统+前雷达、可视倒车雷达系统+车身电子防盗系统+GPS导航系统+数字多媒体播放+蓝牙系统"等众多数字科技配置于一身,以非凡之势引领国内车市的"易生活"理念。新春伊始 随着油价的再

新春伊始,随着油价的再度上涨及环保、低碳理念深入人心,2012 款奇瑞 QQ 和奇瑞 E5 自动档(CVT)在南方市场适时宣布上市,同时更携旗云全系开展购车即送"万里油费"的人性化促销活动,在丰富了消费者的购车选择的同时,也解决了消费者用车的后顾之忧。