当当网多名用户账户被盗

质疑客服延误处理造成损失，当当网建议消费者自行报警

本报讯 （记者何光）近日，多名网友称自己的当当网账户被盗，账户中余额被用于购买电子产品、金银首饰等大额商品，当当网建议，当事消费者自行报警。

亲眼见钱被盗走 货在路上

北京的刘女士称，13日下午3时左右发现账户被盗，自己随即联系当当网客服取消订单，而客服称24小时内等答复，下午5时，她再次致电当当网客服，得到的回应依然是24小时内等答复。第二天，刘女士发现订单已于13日下午7时左右被签收。

刘女士认为，自己在订单签收前已申请取消订单，但由于当当网延误，导致订单被签收，当当网应承担责任。

多名用户向当当网索赔遭拒

刘女士说，当当网拒绝赔付损失，而是让自己报警。“1484号客服说，最近当当网出现大量账户被盗情况，不可能仅对我赔付，只能让用户一一报警处理。”

同样遭遇的还有天津的邢先生，他说，自己曾多次联系当当网，希望能针对自己账户被盗给一个说法，但对方始终以正在制定解决方案为由，让自己耐心等待。上海的陈先生说，自己账户里的4500元礼券全被刷空，但至今未获处理。

■ 对话

账户被盗与信息失窃无关

新京报：最近频繁出现的用户账户被盗，并被冒名消费现象是否与去年用户数据失窃有关？

郭鹤（当当网公关总监）：最近有少数用户的账户被盗，但经过调查确认，与去年少数用户信息被窃取无关，因为当时被窃取的用户信息不包括账户密码。

新京报：面对大批用户投诉当当网将如何处理？

郭鹤：目前我们接到了极少数用户反映账户被盗，我们马上做出以下措施：1、第一时间协助顾客挂失，找回账号，避免、降低用户损失；2、在网站上进行服务公告提示，呼吁用户注意上网安全，避免登录有风险网站，尤其避免统一的账号密码；3、建议用户报案，同时我们将全力协助警方破案。

新京报：但有的用户投诉，曾通知当当网账户被盗要求取消订单，结果被客服延误处理造成了损失。

郭鹤：目前我们接到用户反映账户被盗，客服工作人员将立即协助用户进行账户挂失，以降低用户损失。

天津的邢先生账户被人盗用后，收货地址被改成广东（左上），陈先生的账户被盗后，订单没有取消而是显示运送途中（左下），针对北京的刘女士的投诉，当当网CEO李国庆在微博上道歉（右）。

【发布】

四成消费者认为汽车销售忽悠人

中消协公布《汽车安全消费调查报告》，价格不透明、服务标准滞后成短板

本报讯 （记者廖爱玲）汽车安全问题越来越成为关注的焦点。昨天，中消协发布《汽车安全消费调查报告》显示，近四成消费者认为汽车销售商存在夸大或虚假宣传，价格不透明、服务标准滞后成为汽车维修服务的短板。

去年受理汽车投诉16805件

我国已是世界第一汽车产销大国，随之而来的是汽车投诉量的猛增。中消协秘书长杨红灿说，去年全国消协共受理汽车投诉16805件，同比增长19.2%，再创新高。

报告显示，消费者对汽车最关注的因素是安全性、价格和动力性。有37.8%的消费者认为汽车销售商存在夸大或虚假宣传的问题，有的整车质量与品牌、服务严重背离。

将制定规范指引消费者购车维修

价格不透明、服务标准滞后成为汽车维修服务的短板。25%的消费者认为，汽车企业缺少公正、清晰的服务标准，维修水平不高，存在多收费、乱收费等现象。杨红灿说，“汽配市场行货水货难分，汽修市场技能经验真假难断，维修的不透明使得汽修诚信受到质疑”。

中消协表示，将调研众多汽车厂家，制定出《汽车消费服务规范》、《汽车空气囊安全服务标准》、《汽车安全带科学消费指引》、《汽车儿童座椅科学消费指引》、《汽车安全驾乘科学消费指引》、《汽车备胎安全使用消费公告》等一系列规范指引，供消费者作为购车、维修参考。

■ 焦点

汽车“三包”出台时间仍未明确

中消协指出，由于汽车“三包”多年“难产”，使很多消费者“无法可依”，维权无门，投诉攀升。调查发现，有93.3%的消费者对汽车“三包”规定发挥积极作用充满期待。

去年下半年，国家质检总局对汽车“三包”规定启动日程，先后召开立法听证会，又两次向全社会公开征求意见。

记者昨天了解到，汽车“三包”在今年2月结束了第二次征求意见后，仍在进一步修订完善中，至于何时能正式出台，目前尚无明确时间表。

昨天的“汽车安全服务规范与消费教育系列活动”上，北汽集团宣布，北京汽车首款自主品牌产品E系列轿车于3月19日上市，将在中国汽车市场率先实行“三包”服务，成为中国汽车“三包”第一车。

■ 相关新闻

缺陷汽车去年召回182.7万辆

国家质检总局公布，购买1—2年的新车投诉量最高

本报讯 （记者廖爱玲）国家质检总局昨天公布，汽车产品过去一年内被投诉8840起，召回缺陷车182.7万辆，而购买时间在1—2年的新车投诉量最高。

国家质检总局办公厅副主任刘洪生说，去年，国家缺陷产品管理中心共收到汽车产品缺陷信息投诉8840起，比2010年增加20.8%，涉及148个汽车制造商（含轮胎制造商），596个车型。

据介绍，轿车、SUV和MPV（多用途车）车辆投诉最多，占总投诉量的95.5%，购买时间在1—2年的新车投诉量最高，约占三成多。

质检总局表示，针对风险程度较高、投诉集中且涉及安全的质量问题，组织技术机构开展了55次缺陷技术调查，监督制造商实施汽车召回车辆182.7万辆，同比增长了55%，这其中，国产汽车召回占93.7%，为171.18万辆。

卖假奇瑞车配件 夫妻赚千万

朝阳警方端掉售假汽车配件团伙

本报讯 （记者刘洋 通讯员陈蕾）经营假冒奇瑞车的配件能获利达千万，10人组成售假团伙三年间靠此盈利，而近日他们也因此全部进了看守所。

朝阳警方昨天通报，该团伙已被刑事拘留，同时起获各种类别假汽车配件29340件。

夫妻向各门店送假货

2011年10月，有人举报称在东五环附近的汽配城有人销售假冒奇瑞牌汽车配件。侦查员调查发现，汽配城有几家门店都在销售假冒奇瑞牌汽车配件，销售产品种类繁多，其中以外观配件居多。包括前大灯、后尾灯、雾灯、保险杠、前脸格栅、装饰条、门把手等。

警方蹲守发现，这些售假商家均由两辆面包车送货，他们每天往返于汽配城与西直河一仓库之间。车主姓郭，正是西直河这家仓库的承租人，也是销售假冒奇瑞汽车配件公司负责人。他与妻子季某及雇用的伙计居住在仓库对面的出租房内。

据介绍，郭某夫妇除了向东五环这家汽配城批发销售假冒奇瑞品牌汽配件外，还在其他汽配城以同样的方式进行批发销售。

南方购假货进京卖

2月23日，警方一路赶往嫌疑人郭某夫妇暂住地及仓库，另几路在汽配城的6个门店附近进行蹲守，早上9时许即控制10人。

据郭某到案后供述，他和妻子没有正式工作，2008年听别人说从南方倒腾汽车配件挣钱，于是决定假冒奇瑞品牌挣些钱。公司成立后，郭某负责从南方通过物流公司运送配件到京，存放于西直河库房内。季某在京负责账目以及向汽配城批发假冒配件。随着生意越做越大，夫妇二人又购置了4辆汽车，雇用了多名司机及送货人员。

警方通过核查公司账目发现，自2008年以来，季某的公司共获利上千万元。

目前，郭某等10人因涉嫌销售假冒注册商标的商品罪被朝阳警方刑事拘留。

责编 颜颖颛 贾鹏 图编 倪华初 美编 魏冬杰 责校 田秋霞