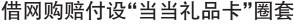
网购新骗局:退款先买礼品卡

专家:网购平台若明知故犯需担责

近期,在全国 20 多个省市,不少消费者遭遇了网购诈骗。骗子从不法渠道获取消费者的网购信息后,以退货"网购赔付"为借口,先诱导消费者从网贷平台贷款,随后在当当网购买礼品卡,据媒体报道显示,警方近期接到的类似报警总金额高达 600 万元。

专家表示,网购平台如果没有采取必要措施防止消费者个人信息泄露,就要承担相应的赔偿责任;如果明知或者应知销售者或者服务者利用其平台侵害消费者合法权益,未采取必要措施的,也要承担责任。

据了解,在北京、河北、江苏、上海等 20 多个省市,很多消费者报警称,接到所谓的"网购赔付"电话之后,按照提示一步步操作,最终卡里的钱却不翼而飞。 这究竟是怎么一回事?



5月25日下午,家住山东济南的李女士接到了一个自称"快递客服"的男子的电话,对方表示,李女士在淘宝上购买的一瓶化妆水在运送途中损毁,公司将进行双倍理赔。电话中,男子还和她详细核实了收货人信息、物流单号等信息,由于内容没有差错,李女士很快就相信了他的话。

李女士告诉记者,当时自己还给圆通客服打过电话,但是可能因为是周末的原因,一直没有人工客服的选项。查的实时物流,确实是到临沂了。电话里听到对方在事故现场,好多人都在说理赔这些事,然后就相信了。

李女士说,办理退款的过程中,对方告诉她,由于她的支付宝芝麻信用分较低,理赔款不能直接退到账户内,因此需要李女士配合他们,通过"走流水"的方式提高信用分数。

于是,毫无戒备的李女士,在对方的指导下,先后在支付宝借则、微粒贷等网贷平台贷款了十多万元,随后,她又按照对方提示,下载了当当网 APP,并用对方提供的当当网账号和密码,用贷到的钱分次购买了总额十万元的当当礼品卡。

不过很快,李女士发现这些价值十万元的当当礼品卡被消费了, 此时,她才发现情况不对,随即报 了警。

李女士的遭遇并非个例,6月



资料图片

18 日,黑龙江的于女士接到了一个自称淘宝客服的电话,对方称于女士购买的衣服由于印染不合格,需要召回并向消费者赔款 160 元。之后的流程都是一样,核实信息后取得信任,再诱导于女士借贷后购

买当当礼品卡。最终,于女士被骗了 17000 元。

于女士去当当网查礼品卡,发 现礼品卡余额已经是零了,当她点 开当当礼品卡链接的时候,发现下 面好多人评论被骗了。 记者在一个有近 300 名受害者 的微信群内看到,从今年五月到八 月,不断有相同经历的受害者人 群,涉及河北、江苏、上海、山东 等 20 多个省市,损失的金额已经 超过 600 万元。

当当网无法提供"礼品卡"消费去向

在这些案件中,普遍存在两个 重点问题,一是用户的信息遭到了 泄露,第二则是这些诈骗行为最后 都集中到了当当网的礼品卡上。记 者随后联系了当当网。

在采访中,李女士告诉记者, 事发后,她第一时间就向当当网查 询礼品卡的资金流向以及发货地 址,但客服反馈称当时买的礼品 卡,几分钟内就被消费了,但是客 服拒绝提供消费去向。不少受害者 向记者表示,在报警后,他们都立 刻联系了当当网客服,希望对方能 对相关的账号予以冻结。

山东济南的一名受害者王先生表示,自己向当当网投诉后,客服说这些礼品卡主要是大宗交易,主要是用于单位去购买。可自己在花10万元买这个东西时并没有人问过单位情况,更谈不上核实了。而对于钱的去向以及买了什么东西,客服始终表示不知道。

而受害者在礼品卡购买页面的 留言和评论,似乎并没有引起当当 网客服的注意。对于消费者反映的 问题,当当网相关负责人接受采访 表示,此类事件是低频发生的,针 对此类事件,已经采取了相应的防 控措施。

当当网副总裁阚敏在接受采访时表示,类似上述那样的例子发生率非常低,当当网监控到的其实并不是很多。他还告诉记者,因为现

在还有警方介人,包括顾客信息等都不太方便说具体数字。如果是顾客投诉,当当网会立即冻结嫌疑的礼品卡。当当网风控团队如果扫描订单的时候,发现有大金额的使用礼品卡,购买容易倒手的商品时,也会先终止交易,确认不是欺骗行为的时候才会再给顾客发货。

阚敏还向记者保证不存在消费 者反映后没有第一时间冻结的情 况

网购平台有义务告知消费者

记者了解到,目前大部分受害者已经报案,案件还在进一步侦查当中。那么面对当前网络诈骗频发的情况,企业、消费者又应该采取什么措施来应对呢?

专家表示,现代网络支付平台 发展迅速,快捷支付工具多样,但 也成为诈骗分子骗取财物的"快速 通道"。在这种情况下,网购平台 也有义务和责任,保证消费者的信 息和资金安全。根据《电子商务 法》《网络安全法》等法律有关规 定,在发生这样的网络安全事件 后,网购平台应该第一时间采取相应的补救措施,并按照规定向有关主管部门报告。北京京师律师事务所律师王琮玮表示,"如果平台上出现一些网络安全事件,首先要有应急预案,同时也有义务去告知消费者。"

此外,专家也提醒消费者,当接到所谓"退款""返钱"的网购客服、商家电话时,不要轻易泄露个人信息,更不能随便进行转账,一定要通过拨打公布的官方客服电话核实后再做决定,以免上当受

骗。

中国法学会消费者权益保护法 研究会副秘书长陈音江告诉记者, 首先要看网购平台有无泄露消费者 的个人信息,是否采取了必要措施 防止消费者个人信息泄露,否则就 要承担相应的赔偿责任。因为消法 明确规定,经营者及其工作人员对 收集的消费者个人信息必须严格保 密,不得泄露、出售或者非法向他 人提供。

陈音江还表示,当当网如果没有明显过错或未履行相关义务,则

不应该承担责任,但如果明知或者 应知销售者或者服务者利用其平台 侵害消费者合法权益,未采取必要 措施的,依法与该销售者或者服务 者承担连带责任。

安全专家还表示,在该事件中,礼品卡成为骗子的提现工具,当当网所宣传的风控机制在该事件中并未触发,说明当当网的安全系统需要调整,便于尽快发现异常交易。目前,受害者唯一能做的就是保存好证据,协助警方调查,而当当网也有义务配合警方破案。

诈骗过程 >>>

①受害者接到自称"快递客服"的电话

②"快递客服"表示,网 购商品在运送途中损毁,公司 将进行双倍理赔

③双方核对了收货人信息、物流单号等信息

④ "快递客服"称受害者信用分低,理赔款不能直接退至账户,需提高分数

⑤受害者于网贷平台贷款,并下载另一网购平台APP

⑥用对方提供的账号和密 码,将贷款用于购买礼品卡

⑦礼品卡被对方消费,受 害者损失钱财

安全提示 >>>

消费者应

多了解网购常识

一位业内安全专家对记者 表示,一般利用礼品卡诈骗 的,多为"刷单诈骗",只不 过在此次事件中,消费者被骗 的金额巨大。该专家表示,在 该事件中,消费者轻信了对 方,主动按照对方的提示在多 个网贷平台贷款,还用对方给 出的网购平台账号、密码登 录,其实是用户泄露了关键信 息,否则事件的性质就是盗 窃,而非诈骗。

消费者网购信息如何被骗子得知?上述专家表示,商家可能被人侵,此外也可能是快递泄露了用户信息和购买商品信息,这与快递公司的系统或管理有关。

在法律上,除非在商家故意泄露客户信息,又有证据的情况下,消费者才可以追究商家的责任,因此,受害者自身的问题更需要引起重视。

中国人民公安大学副教授 王晓伟表示: "如果在网购平 台上退款,必须要在平台上进 行,这是常识。但骗子会要求 被害人到平台以外的其他渠道 去进行退款。在遇到各类异常 情况的时候,多问几个为什 么,多结合常识,就有可能避 免被骗,能够迅速地识破这个 骗术。"

(综合自"央视财经" 《北京青年报》《南国早报》 等)