

伪造材料帮人骗提住房公积金170万元

4人因伪造、买卖国家机关证件罪分别获刑

□ 见习记者 王葳然 通讯员 金玮菁

有人明知不符合提取住房公积金的资格，却想方设法骗提；更有人伪造资料，帮助他人骗提公积金，以此获取非法利益。日前，宝山区人民检察院对一起伪造、买卖国家机关证件案提起公诉，4人因伪造、买卖国家机关证件罪分别获刑。

判决

不满电话咨询被录音 用户状告苹果公司

□ 记者 陈颖婷

“您的通话将被录音，用于……”这样的通话在苹果公司的电话客服场景中出现，但用户张先生却并不买账，他认为苹果公司此举侵犯了他自主选择服务方式的权利，为此他将苹果公司告上了法庭，要求判令苹果公司不限制消费者录音或者不被录音的选择权。近日，浦东新区人民法院对此案进行了判决，驳回了张先生全部诉求。

消费者：服务热线凭啥录音

张先生说，他购买了一台苹果笔记本电脑。2022年6月15日，他因咨询技术问题需要，用个人手机拨打被告公开服务电话400-666-8800，电话接听后，提示他“您的通话将被录音，用于……”。接通人工后，张先生也明确告知对方，他也需要录音用于记录。但客服人员表示无法暂停其对他张先生的录音，同时因他录音而拒绝为他提供相关电话服务。

张先生认为其与苹果公司为平等主体，录音权应该平等，另消费者有权享有自主选择商品或者服务的权利。消费者有权自主选择服务方式，接受或者不接受任何一项服务。后张先生向12315进行投诉，因与苹果协商未果，于是张先生提起本案诉讼。张先生要求判令苹果公司不限制消费者录音或者不被录音的选择权，同时判令苹果公司支付他因诉讼开庭支出的交通费和诉讼费。

苹果公司：录音为了改进客户服务

苹果公司认为，苹果公司明确告知了张先生将对通话进行录音，用于改进客户服务。张先生在拨打被告客服电话时，会有自动语音播报告知他，通话将会录音，以做评估等技术用途。一方面，录音明确告知了张先生；另一方面，张先生继续进行通话是以行为方式同意了录音，否则他可以挂断电话寻求其他咨询方式。此外，苹果上海公司亦告知了录音的目的为改进客户服务，此目的合理、合法，并未侵害张先生的任何合法权益。张先生要求“不被录音的选择权”没有任何法律依据。

苹果公司表示，从法律规定而言，张先生要求在未经相对方同意的情况下进行录音，没有任何法律依据。录音并非《消费者权益保护法》所规定的消费者权利之一。事实上，如果张先生对于录音有顾虑，公司还提供其他方式进行产品咨询，例如零售店、授权服务商的现场咨询、官网等，并不会影响张先生的合法权益。这恰恰体现了被告尊重消费者的选择权，注重对消费者合法权益的保障。

法院：在提供服务中录音并未损害消费者权益

浦东法院认为，民事主体从事民事活动，应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。张先生确有选择服务方式的权利，苹果公司作为经营者亦有选择提供的服务方式具体流程模式的权利，录音记录作为苹果公司提供的服务方式的流程之一是否合法合理不应基于个人主观判断，应基于自愿、平等、公平诚信的原则及是否侵害消费者权益等因素综合考量。

首先，录音方式符合提前告知及自愿选择权。苹果公司在录音前已提前告知张先生，并告知了录音目的，张先生可自行进行选择，符合自愿、诚信原则。

其次，录音内容、目的未侵害张先生权利。苹果录音是针对所有来电客户，并非针对张先生个人。客服咨询的录音内容为原、被告双方间的服务谈话内容，未涉及个人隐私。录音目的是为了苹果公司作为服务提供方更好地记录通话内容，反映消费者的诉求及评估服务质量，有利于持续改善服务水平，并未超越权利的边界，消费者可予以适度容忍。

最后，录音服务方式并非唯一性。如苹果公司所言，其还提供有网络咨询、现场咨询等方式进行服务，通过客服电话进行咨询并非张先生接受服务的唯一方式，张先生亦可选择其他服务方式解决其诉求。

综上，在未有证据显示录音用于非法目的的情况下，苹果公司在提供服务中录音并未损害张先生权利，故若张先生确实无法接受被告录音，可选择其他服务方式。关于张先生主张的录音问题，本案是服务合同纠纷，无证据显示苹果公司存在违约或履行不当情形，法院不予支持。

最终，法院驳回了张先生全部诉求。

还款证明。

接下来，由叶某寻找客户，将客户信息发送到微信群中，由梁某审核客户资料，评估客户的条件是否能够提取公积金，材料需要如何修改。丁某根据梁某的意见，准备材料。丁某将客户资料通过微信发送给胡某，并将需要修改的产证日期和产权人圈出，让胡某根据要求伪造假证。丁某利用事先找胡某刻的某银行的章，伪造相应的某银行借款合同和还款证明。这样便可以帮客户提取公积金了。

直到2023年10月，一位客户提取公积金的申请被公积金中心拒绝，梁某打听后得知假证和假材料的事情暴露，便提醒丁某和叶某将手上材料销毁。同年11月案发。

为什么选择这家银行？丁某交代，这家银行不是上海公积金中心的合作银行，平时无法直接冲还贷，所以可以一次性提取。丁某客户基本都是上海人，名下有房，但是房龄比较老。所以，丁某通过胡某制作假产证，将一些2010年之前的房子改成2016、2017年左右的。还有些客户和父母在一张产证上，通过伪造产证，把客户和父母共有的情况伪造成一个人的产权。客户将伪造的产证、某银行贷款合同和还款证明提交，就可以提取公积金了。

关于提取公积金的收费，丁某等人按照每提取10万元收取3.5万元，每超过1万元加收1千元手续费。收到的钱，除去给胡某每本假房产证300至400元，另给梁某一定的好处费，剩下的由丁某和叶某分成。

经查，2023年6月至9月，丁某结伙叶某、梁某，通过胡某伪造虚假房产证9件，以及自制虚假的某银行个人贷款合同、还款证明等方式，为9人违规办理公积金提取手续，共骗提住房公积金170余万元。

宝山检察院经审查认为，丁某、叶某、梁某、胡某伪造、买卖国家机关证件9件，情节严重，犯罪事实清楚，证据确实、充分，以伪造、买卖国家机关证件罪提起公诉。因丁某等人退出违法所得并预缴罚金，法院以伪造、买卖国家机关证件罪分别判处丁某、叶某、梁某、胡某有期徒刑3年至3年3个月，部分被告人宣告缓刑，并处罚金5000元至1万元。

为此，应当提高法律意识，警惕不法中介的虚假宣传，保护个人信息和住房公积金账户安全，合法合规地提取和使用住房公积金。

提取公积金申请材料有假

2023年11月，公安机关接到公积金管理部门工作人员报案，称在排查居民提取公积金业务的过程中发现，3份申请材料涉嫌使用假产证、虚假的银行借款合同及还款流水证明，共骗提公积金近50万元。

民警经过调查发现，这3名申请人都是通过叶某的帮助办理骗提公积金手续，假证材料都是由叶某的同行提供。叶某到案后交代了提供假证的同行丁某。同时，民警在叶某手机内发现一微信群讨论骗提公积金事项，群内除了叶某和丁某，还有一人梁某。聊天中，3人还经常提到“老太婆”制作假证，经调查，“老太婆”为胡某。2023年11月，随着胡某、梁某、丁某先后到案，揭开了这个4人团伙制作假证骗提公积金的犯罪“面纱”。

丁某和叶某曾同在一家信息咨询公司从事小额贷款业务，离职后，2022年6月，两人开始从事帮人提取公积金的生意。他们让客户虚假购买一套长三角地区的商品房，就可以申请提取公积金。此时房东、买房合同是真实的，购房是虚构的。但是到了2023年1月，公积金中心不允许采用该种方式“购房”提取公积金。于是，丁某就想出了用虚假的购房合同和还款流水证明帮客户申请公积金。

批量骗提，4人均获刑

丁某找梁某一起商量，因梁某原是某区公积金中心受理点的工作人员，对办理提取公积金业务较为熟悉，可以充当“顾问”。

丁某经人介绍找到了平日里以制作假章、假证为生的胡某。丁某先自己客户手中骗取了真实的某银行借款合同和还款证明材料，通过复印、扫描、图片文字提取等方式将这份材料修改成电子文档，通过胡某伪造了“某银行上海宝山支行”“某银行上海宝山支行授信业务合同专用章（零售）”公章和“某某印”的法人章，方便他制作虚假的某银行借款合同和

【检察官说法】

检察官提醒，伪造资料骗提公积金的行为违反了国家法律，严重扰乱了住房公积金管理秩序，破坏社会公平正义。