

# 发件人手机尾号为“八个零”？

## 消保委建议：快递企业应落实核查流程

□ 记者 章炜

网购商品质量差，想要退货却发现发件人电话为13800000000。近日，消费者吕女士在网购时遇到了该问题。最终，经上海市消费者权益保护委员会快递物流专业办介入，吕女士成功退货。上海市消保委快递物流专业办提醒，消费者在收到快递后发现寄件人联系号码为空号，或快递面单信息有异常，导致无法联系到寄件人的，可以向提供快递服务的公司进行投诉，通过合法途径来维护自己的权益。

## 视频平台上买的袜子质量差

据介绍，日前，消费者吕女士在观看视频时，点进了一条购物链接，页面宣称“丝袜 10 元 10 双，买 10 双送 1 双，吕女士下单买了 50 双。然而，当吕女士收到物品时，发现实际商品质量极差，有些还没有穿就已经出现抽丝破洞问题。

吕女士想要退货退款，但是在

视频软件中无法找到该订单，她查看快递面单，发现发件人电话号码显示为 13800000000，无法联系。

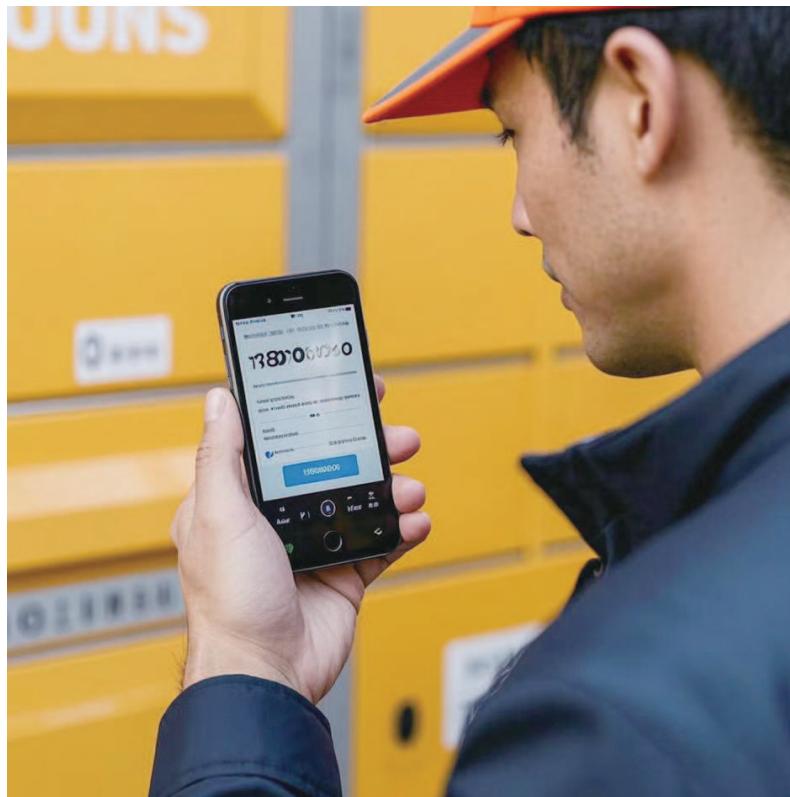
之后，吕女士联系承运的快递企业，要求查询发件人电话，但售后客服告诉她发件人只预留了上述号码。随后，上海市消保委快递物流专业办介入，经过多次调解，吕女士最终成功退货并收到退款。

## 寄件人信息任性填写

上海市消保委快递物流专业办发现，快递服务中确有一些快件的发件人信息存在明显问题，与上述案例中吕女士遭遇相同，比如发件人联系电话显示为 13800000000、17711111111 等，这类号码明显并

不在使用中；发件人地址仅填写到市、镇、村，并没有登记具体地址；有一些发件人姓名是李四、王五，难以辨别真假。

消保委经过分析发现，此类发件人信息登记乱象最常发生在网购



图片由 AI 生成

的一些廉价商品的面单上，多数是消费者从视频网站的链接中购买。

快递业内人士介绍，这种情况有可能是当地有电商网店与快递网点的人合作，海量发货以后刷单。按规定需要实名寄递，电话号码也必须是真实的，但实际工作中，有的快递员压力大、事情繁琐、工作量大，难以核查寄件人信息，导致寄件人可以任性填写信息。而任性

填写有可能造成不良后果，比如一旦快递退回时，人海茫茫联系不上。

对此，消保委建议快递物流企业在揽件时，对明显错误的预留号码应当要求寄件人提供真实号码，不应任由寄件人随意填写信息。快递物流企业应当在经营活动中，落实核查流程，严格遵守实名收寄管理制度，对薄弱环节要定期自查并实施整改。

消保委提醒

## “一次性扣款”被包装为“分期付款”

### 消保委提醒：与教培机构签订合同前应明确“分期”含义

□ 记者 章炜

近年来，教育培训领域的乱象屡禁不止。从线下培训机构“闭店跑路”让家长退费无门，到考试辅导机构虚假宣传“包过”承诺，各类套路陷阱层出不穷。近期，上海市浦东新区消保委发现，有部分教培机构以“分期付款”为幌子诱导消费，玩起了文字游戏，说好的“分期付款”实为“一次性扣款、分期还款”。消保委提醒消费者，警惕“借新还旧”套路，签订合同前需核实支付方式、退款条件等细节，要求书面明确“分期”具体含义。

## 机构玩起了文字游戏

2024 年，消费者王女士在位于上海浦东新区的一家体育培训机构为孩子报名课程，剩余价值 1 万余元的课程未使用。2024 年 12 月，销售人员以“公司政策变更”为由

推销新课程，承诺“购买新课程可退还旧课程费用，且支持支付宝按月分期付款”。王女士支付后却发现，所谓的“分期付款”是通过花呗一次性扣除 23988 元，分 12 期还款。她立即向机构提出退款，但遭到拒绝，向消保委投诉。经调解，机构同意恢复旧课程并扣除部分费用后退款。

无独有偶，消费者秦女士也遭遇到类似套路。销售人员以“月付制购买新课程可退还剩余 10136.73 元旧课程费用”为由诱导消费，承诺 1 月 10 日前退款，但到期后未履约。经消保委介入，机构以“流程延误”为由拖延，最终迫于压力完成退款。

据了解，该教培品牌多家门店自 2023 年下半年起频繁闭店，大量消费者投诉要求退款。浦东门店负责人声称“无力退款，仅能继续提供服务”，却仍以“分期付款”名义诱导消费者重复购课。此类行为涉

嫌以虚假承诺掩盖经营困境，侵害消费者知情权与选择权。

## 警惕“借新还旧”套路

上海市浦东新区消保委分析，《消费者权益保护法》第二十条规定：“经营者向消费者提供商品或服务信息应当真实、全面，不得作虚假或引人误解的宣传。”本案中机构将“一次性扣款”包装为“分期付款”，明显违反法律规定，消费者有权要求撤销合同并退款。此外，《民法典》第五百七十七条规定，当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。机构如果单方面变更退款规则，消费者可依据《民法典》相关规定主张违约责任。

事实上，2024 年 5 月，“早教机构分期付款陷阱”引发热议。该机构以“分期免息”为名诱导家长

通过花呗一次性支付数万元，后因资金链断裂无法履约，最终被市场监管部门责令整改并退还费用。

法律专业人士指出，尽管《消费者权益保护法》明确规定经营者需如实告知合同条款，但实践中，分期付款“文字游戏”屡禁不止。部分机构利用格式合同规避责任，将“分期支付”模糊定义为“分期还款”，消费者起诉时可能面临证据不足。此外，即便胜诉，若机构已资不抵债，执退款仍困难重重。

消保委提醒消费者，需避免因轻信口头承诺陷入维权困局，警惕“借新还旧”套路：一是警惕“分期”话术，签订合同前需核实支付方式、退款条件等细节，要求书面明确“分期”具体含义；二是注意留存证据，保存聊天记录、合同、付款凭证，便于维权时举证；三是优先选择第三方监管平台，通过银行或第三方支付平台托管预付款，降低资金风险。