

“这五张卡都在我手里，怎么被人绑定消费了？是谁绑定了我的卡？”日前，吴女士向《上海法治报》反映，自己在星巴克店购买了五张星礼卡，每张金额 500 元，共计 2500 元。几天后，她用卡购买月饼券时发现，其中两张密码被刮开的卡无法使用。五张星礼卡明明都在吴女士手中，为何其中两张却无法使用？是卡本身的问题，还是被人用手机绑定消费了？记者对此进行了调查。

星巴克：卡已被他人绑定

8 月 28 日，吴女士在杨浦区殷高西路地铁站星巴克店购买了五张星礼卡，每张面值 500 元，共计 2500 元。9 月 4 日下午，吴女士拿着五张卡到该星巴克店，准备用它们购买月饼券。“我先是让店员帮我查询五张卡的余额，得到的回复都是正常的。但在激活五张卡后，支付时店员却告诉我，有两张卡无法使用。”吴女士说。

当时，星巴克店员尝试多次，其中两张卡始终无法正常使用。“店员告诉我可能是卡本身有问题，需要寄给星巴克上海总部处理，并答应帮我申请退款。”吴女士告诉记者。于是吴女士将两张无法使用的星礼卡留在店里，由店里帮忙寄给星巴克上海总部办理退卡。9 月 9 日，吴女士接到星巴克总部的客服电话，称这两张星礼卡已经被别人用手机绑定，且已被消费，卡内已经没有余额。同时，客服还提醒吴女士要妥善保管好卡的信息。

听到这个消息，吴女士非常生气：“这五张卡都在我手里，怎么会被别人绑定消费？我要求星巴克提供是谁绑定了我的卡、在什么地方消费的记录。但星巴克只提供了绑定手机号的后四位，这个号码并不是我熟悉的。”当吴女士要求星巴克提供完整的手机号码以及绑定时间、消费时间时，客服以涉及消费者隐私为由，拒绝透露更多信息。

根据吴女士提供的星礼卡照片显示，该卡是星巴克发行的一种不记名可充值预付卡，售出时设有初始金额，卡一旦售出视同现金，不支持挂失、透支等功能，也不可用于兑换或提取现金。同时，还提醒



投诉实录

星礼卡在我手 钱却被刷走

闲鱼转卖泄露卡密
律师解析责任边界

消费者妥善保管卡片。

记者随后联系了殷高西路地铁站星巴克店。据吴姓店长表示，9 月 4 日下午 5 点多，吴女士匆匆来到店里，首先要求店员查询五张星礼卡的余额。店员小何拿到卡后发现，其中四张卡背面的密码区域已被刮开。“当时小何觉得奇怪，便询问了吴女士，但被她搪塞过去了。”吴店长说。

店员小何查询后台后，确认每张卡的余额均为 500 元，没有变动。随后，吴女士让小何将五张卡激活，并购买月饼券。在刷卡过程中，发现其中两张密码被刮开的卡无法使用。“经过多次尝试仍无法使用后，小何提出将两张卡邮寄给总部处理，如果确实是卡的问题，可帮助吴女士申请退款。”吴店长告诉记者。

闲鱼转卖留隐患：曾向“买家”泄露卡密信息

正常情况下，消费者在使用卡时才会刮开密码区，而吴女士的四张卡却提前被刮开，这显得不太寻常。当记者询问四张卡为何提前刮开时，吴女士这才吞吞吐吐地说起买卡后发生的一件事。据吴女士回忆，她买完星礼卡后发现自己用不了这么多，便想转卖几张。于是她在闲鱼二手交易平台挂出了其中四张卡，标价 1900 元。

9 月 4 日，有买家在闲鱼上表示愿意购买这四张卡，并向平台支付了 1900 元。随后，吴女士刮开了四张卡的密码，并拍照将照片发给对方。不料对方收到卡密后，却表示这些卡不是自己想要的，随即向平台发起了退货申请。

“当时看到退货申请，我确实很慌张，感觉遇到了诈骗。”于是当天下午，吴女士赶到星巴克店，请店员查询卡内余额。在确认金额没有损失后，她便同意了闲鱼买家的退货申请。然而，当吴女士在店里将五张卡激活并购买月饼券时，店员告知她其中两张密码被刮开的卡无法正常使用。店员认为可能是卡的问题，便将这两张卡留下，寄往星巴克上海总部申请退款。

“后来，星巴克客服告诉我卡被人盗刷，我非常不解。即使是我泄露了卡的信息，为什么当时店里显示卡有余额却不能消费呢？”吴女士对记者说，“而且星巴克客服说卡被人绑定消费了，却不提供何人、何时绑定以及消费记录，这侵犯了消费者的知情权。”

盗刷非个例，闲鱼类似骗局频发

针对吴女士的疑问，记者多次联系星巴克上海总部。星巴克客服工作人员表示，对吴女士两张星礼卡被盗刷的情况感到遗憾，但无法提供绑定手机号及消费记录。“星礼卡是不记名预付卡，为保护消费者隐私，我们不能提供卡片的使用者信息。”客服人员解释道。

至于为何卡在店里显示余额正常却无法使用，客服人员仅表示，8 月 28 日吴女士购买的五张星礼卡状态正常，其他信息无法透露。同时，客服提醒消费者在购买星礼卡后，务必妥善保管卡号和密码，不要轻易泄露给陌生人。

记者随后在互联网平台搜索发现，星礼卡被盗刷的情况并非个例。去年 12 月，就有网友遭遇了与吴女士类似的骗局：在闲鱼上转卖星巴克卡时，遇到一人分饰两角或团伙诈骗。“一个人说用另一个号拍，让我发卡密。我点了发货，卡密发过去后，骗子立刻申请退款，目前卡已被绑定。”该网友发帖称。

律师说法

不记名卡泄密致损失需自担责,维权应理性选择路径

上海邦信阳律师事务所合伙人金玮律师分析认为，在星巴克已明确告知消费者星礼卡作为不记名卡的有关规则情形下，消费者如未妥善保管密码以致所购买星礼卡被他人盗用的，相应的损失应由消费者自行承担，与星巴克无关，消费者可直接向“盗用人”主张权利；但如若星巴克负有过错的，则应承担相应比例的赔偿责任。

“就消费者吴女士的遭遇而言，其应向骗取星礼卡密码并实施

盗刷的行为人主张权利，而非向星巴克主张。如若消费者因自身未妥善保管密码以致星礼卡被盗用产生经济损失，却可从星巴克获得全额的赔偿或补偿，则可能引发极大的道德风险。”金玮律师表示，由于星礼卡是不记名卡，因此星巴克基于保护消费者个人信息与隐私的考虑，未向吴女士提供星礼卡的使用者信息的做法无可厚非，如若星巴克可任意向他人披露或泄露使用者信息，则将引发更大的法律风险与

负面后果。就吴女士的维权路径而言，其可向法院提起诉讼，并通过委托律师向法院申请调查令等方式依法向星巴克调取使用者信息等，但该维权成本可能远高于吴女士因星礼卡被盗用所产生的经济损失。

同时，金玮律师坦言，司法实践中，对于记名卡和不记名卡的权益保障确实存在差异，比如能否挂失、补办等有明显不同。依据《单用途商业预付卡管理办法(试行)》规定,企业可发行记名卡和不记名卡,记名卡可挂失。依

据《最高人民法院关于审理预付式消费民事纠纷案件适用法律若干问题的解释》的规定,消费者请求经营者对尚有资金余额的记名预付卡提供挂失和补办服务的,人民法院应予支持。由此而言，对于不记名预付卡的挂失与补办请求能否获得支持，则须视具体情形并存在极大的不确定性。

此外，金玮律师提醒广大消费者，对于星礼卡等不记名预付卡，请务必妥善保管卡号和密码，不要轻易泄露给陌生人，避免经济损失。