

小心“积分到期兑换”短信有“诈”

新华社记者 翟翔 高亢 王丰
胡锐 冯松龄

“您有XX积分未使用,到期将失效,请立即登录积分商城兑换商品……”近来,很多人都曾收到类似短信。

不过,这些看起来颇有诱惑力的优惠,实际上很可能是消费陷阱。谁在设局?“新华视点”记者进行了调查。

蹊跷的积分兑换

“迷迷糊糊接到短信,以为是移动积分到期了提醒兑换呢。”东北某地消费者王女士收到一条短信,说有6580积分即将过期。于是赶忙点击链接,以889积分和199元购买了一块夜光石英男表。

一周后,王女士收到手表,发现质量非常低劣,且商家拒绝退货。她只好将其扔在一边,至今也未使用过。

王女士的遭遇并非个例。广州消费者赖先生收到商家发来的短信后,使用积分并添加200多元购买了一款手表,商城还承诺酬宾赠送爱奇艺会员。然而付费后,既没有手表发货,更没有爱奇艺会员到账。

记者调查发现,此类“积分兑换”短信的套路往往是“广撒网”——商家向海量人群发送带有链接的短信,利用消费者不忍积分过期的心理,诱导其购买劣质品。

“截至10月20日,黑猫投诉平台上2023年涉及‘积分兑换’的相关投诉累计超过4500条,问题集中在商家积分虚假宣传、兑换商品货不对板等问题。”新浪黑猫投诉平台相关负责人介绍,目前32%的投诉暂未得到沟通解决。

中国消费者协会在2023年元旦前后陆续接到消费者反馈有关经营者利用积分到期催办兑换相应商品或服务涉嫌误导消费的行为,并发布了警示

提示。

“已确认部分商品是假冒产品,还有部分品牌产品属于库存积压多年的产品。”中国消费者协会消费监督部主任张德志说,这是一种带有欺诈性质、误导消费者的行为。

谁在背后操作?

郑州的陈女士收到一条短信,称其有积分将在月底到期,点击链接进入商城即可兑换。陈女士误以为是移动运营商的积分兑换活动,于是用数千积分并花数百元,“换购”了一款扫地机器人。

“收到后发现,这个扫地机器人外观简陋而且原地打转,根本没有清洁功能。”气愤的陈女士联系商家未获回应,联系运营商方才发现,该商家与运营商没啥关系。

打开陈女士提供的短信链接,记者发现一个名为“淘品优选”的网站。这个网站为淘品优选科技(深圳)有限公司所有。记者注意到,该网站在线商场里物品均以积分加现金的方式销售,在未登录情况下即显示有近万分余额。目前,该网站已无法打开。

记者调查发现,该公司法定代表人名下还有淘品严选科技(深圳)有限公司、泉州兑换提醒电子商务有限公司。目前淘品优选、淘品严选这两家公司均处于注销状态;深圳市市场监管局信息显示,两家公司申请材料中无注销原因的说明。

记者以消费者名义致电扫地机器人的制造商。该制造商承认,这款扫地机器人“功能较为基础”,一般不对外销售,仅用作商家积分兑换或公司礼品发放。记者继而在某采购网站上发现,该款扫地机器人“2台起批”,售价120元。

“以积分兑换形式让消费者上当”“发来的东西是残次品不能用”“找客服

没人理,东西拒收不退款”……新浪黑猫投诉平台相关负责人透露,平台收到“淘品优选”的投诉已超过60条,均未得到商家回应。

记者从深圳市市场监管局了解到,2021年6月30日至两家公司注销,共有淘品优选、淘品严选的55个投诉举报件,其中投诉件44个、举报件11个。大部分投诉件反映客服回复较慢、无法及时提供售后服务,同时,也对公司发放的积分有所质疑,部分因产品质量问题投诉举报。

“以上关于两家公司的投诉都已办结。注销后以企业名义发送短信行为非我局监管范围。”深圳市市场监管局回应。

淘品优选、淘品严选并不是孤例。日前,有数位消费者表示,收到一家来自“严品搭档”的积分到期提醒,使用这些积分及现金购买商品后,收到的都是假冒伪劣产品或实际价值远低于售价的商品。

互联网上,还有许多消费者关于“今日兑”“兑多多”等平台的投诉。据调查,这些公司注册地址多在深圳。

中国移动、中国联通、中国电信分别向记者回应,这些消费者反映的兑换网站均与其无关。

“中国移动官方网站均以10086.cn结尾,其中<https://jf.10086.cn>为中国移动积分商城官方网站,请客户注意识别,切勿通过假冒网站兑换商品。”中国移动集团介绍,移动自有的积分兑换类业务,由10658开头的服务代码发送;1068/1069开头的短信为短信息服务经营企业向工信部申请、并为其其他集团客户提供消息类服务的号码。

多方合力破骗局

专家认为,虚假的积分信息侵害了

消费者的知情权、自主选择权,实质上是使用欺骗性或者误导性手段诱导他人与之交易,违反了消费者权益保护法以及《明码标价和禁止价格欺诈规定》的相关规定。

“这种行为属于虚假宣传诱导消费者,应加强监管和打击。”西南政法大学民商法学院副教授郑志峰认为,市场监管部门应责令这些商家改正,并根据情节给予警告、没收违法所得、罚款等处罚,情节严重的应责令停业整顿、吊销营业执照。

郑志峰表示,如果诱导消费的是假冒伪劣产品,那么商家可能构成生产、销售伪劣产品罪。

一些消费者表示,想投诉时发现企业已经注销。“注销也不能免除公司承担的责任。”郑志峰表示,在法人主体资格已经注销的情况下,仍然以法人的名义继续销售劣质产品,不仅是违约行为,更是欺诈行为,消费者可以请求惩罚性赔偿。从刑法角度出发,行为人可能涉嫌构成合同诈骗罪。

中国联通集团表示,用户收到诈骗、骚扰等恶意电话或垃圾短信后,可直接通过联通自有渠道进行举报,联通会对举报号码进行处理;监测到的号码属于诈骗电话、骚扰电话、垃圾短信的,系统会予以关停。

“由于单笔消费额度有的并不大,考虑到维权成本,一些消费者放弃了投诉。但这个现象值得高度关注。中消协提请消费者注意不要点击提醒积分到期的不明链接。”张德志说。

专家建议,消费者遇到通过补差价、结合现金等形式购买商品或服务的积分兑换活动,要慎重消费,留心比对商品信息和实际价值;如发现受骗,应向市场监管、公安、网信等部门以及消费者保护组织举报,形成全社会的打击合力。

新华社北京10月30日电

公益广告

让读书成为习惯 让生活溢满书香

