

“积分到期兑换”短信乱象

新华社 翟翔 胡林果 陈席元 高亢 王丰

不久前,新华社“新华视点”栏目播发《经常收到“积分到期兑换”短信?小心其中有“诈”》,揭露一些商家给手机用户发送短信,称其有大额积分即将到期,诱导用户采用积分加现金的方式兑换高价或劣质商品。

稿件播发后,中国电信向用户发送短信提醒:“部分不良商家以积分过期需尽快兑换为噱头进行诈骗,导致消费者权益受损。请广大用户注意核实信息来源,积分兑换请登录各平台官方地址进行处置,避免上当受骗。”

近日,记者追踪发现,仍有消费者不时收到类似的“积分到期兑换”短信。为何这一乱象屡禁不止?

仍有消费者反映 积分兑换到劣质产品

河南消费者冯先生说,前些日子收到一条短信,“说我有3万多积分将在次日过期,并提供了兑换链接,署名‘服务通知’。”冯先生误以为是移动运营商的提醒,随即点开链接,以现金加7300积分为孩子购买了“价值”799元的“天才M6智能电话手表”。收到后发现手表做工低劣,两小时就没电了,且无法退货。

记者看到,冯先生购买的手表背面贴纸有制造厂商名称,但未见产品商标及具体生产地址。经查,售卖该款手表的谷创优品积分商城,为深圳市历创科技有限公司运营,公司注册资本100万元。

北京消费者王先生在积分兑换平台上用429元和29000分购买了六瓶号称“原产地澳大利亚”的“奔富臻致PIN407干红葡萄酒”。记者发现,王先生购买的这款红酒与市场上每瓶售价500多元的一款澳洲知名品牌红酒在包装风格、字体设计等方面高度相似,极易混淆。

还有消费者反映,以积分加现金购买了包装及品名极其类似“SK-II”的产品,收到后发现竟是一款名为“SKI-NII”的山寨产品,退货无门,不敢使用,只能扔掉。

新浪黑猫投诉平台有关负责人表示,2023年第四季度,黑猫投诉平台上,与积分短信相关的投诉量较上个季度环比增长超77%。

非法短信是如何群发的?

非法积分短信的发送号码一般以“106”开头。记者以“106短信”为关键词在网上搜索发现,不少商家发布以“106”开头的短信“生意”广告,其多



以“到达率高、转化率高、三网不屏蔽”等为宣传语。

记者询问上海一家自称可群发“106”开头短信的平台获悉,该平台针对个人及企业用户提供自助操作账号及短信套餐,收费为每1万条400元。

记者以化妆品网店店主的身份购买了该平台的“106”短信套餐,被告知可在短信中添加购物网站或网店链接。该平台工作人员提醒,短信内容需经平台人工审核,一些明显违法的内容不允许发送。

当记者询问能否发送包含“积分兑换”字样的群发短信时,该工作人员称,正规的短信群发平台不允许发这种短信。不过,经协商,在去掉具体积分数额后,该短信平台还是发送了积分兑换提醒短信。

而另一家群发短信平台则对记者表

示,他们对用户行为无审核监督义务,用户因发送信息产生的全部法律责任由用户承担。

“网络安全法规定,电子信息发送服务提供者应当履行安全管理义务,知道其用户发送的电子信息含有法律、行政法规禁止发布或者传输的信息的,应当停止提供服务,采取消除等处置措施,保存有关记录,并向有关主管部门报告。”西南政法大学仲裁研究院(仲裁学院)教师邱威棋说。

同时,邱威棋说,网络安全法还规定,网络运营者应当加强对其用户发布的信息的管理,发现法律、行政法规禁止发布或者传输的信息的,应当立即停止传输该信息,采取消除等处置措施,防止信息扩散,保存有关记录,并向有关主管部门报告。

如何加强监管?

“山寨货”“骗钱”“拖着不给退”……不少消费者反映,联系这些积分兑换平台,电话是空号或被挂断,客服为机器人回复,无人受理退货或受理后不予处理。

记者调查多家被投诉的此类公司的工商注册信息,发现大部分公司注册于2022年至2023年,未见经营异常与处罚记录。

上当受骗的消费者冯先生表示,向市场监管部门投诉后,被告知需要在3日内提交“被举报产品完整不间断开箱视频及全方位完整清晰图”。由于冯先生无法提供该视频,投诉被按证据不足处理。

江苏省泰州市人民检察院第六检察部主任顾伟认为,这些案例中,商家所售产品与知名商品的外包装在色彩、字体等设计元素上近似,极易使消费者造成错误判断,具有迷惑性,涉嫌违反商标法的相关规定,涉及侵犯注册商标专用权。

“我们认为此类行为存在多重违法可能,涉及行政责任、民事责任,还可能涉及诈骗刑事责任。”顾伟表示,检察机关应密切关注此类现象,对涉及侵犯公共利益的行为,要及时依法开展公益诉讼监督。

有运营商表示,消费者对短信合法性存疑时可以进行举报,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。不过,据了解,目前有消费者曾向运营商提交投诉,但30天过去仍未收到答复。

邱威棋介绍,网络安全法对网络运营者不履行处置违法信息义务、电子信息发送服务提供者不履行安全管理义务规定了责令改正、给予警告、没收违法所得、罚款、责令暂停相关业务、停业整顿、关闭网站、吊销相关业务许可证或者吊销营业执照、对直接负责的主管人员和其他直接责任人员处罚款等相应法律责任。

专家建议,市场监管部门可与公安机关、网信部门、运营商等共同建立违法线索同步机制,通过合作及时分享线索,协同共治,根除这一乱象。

消费满58元再花3.88元即可抽盲袋?

一些商家被质疑借盲袋之名清库存

《工人日报》刘兵

近期,有商家宣称,消费金额满58元,只需再花3.88元,就有机会参与盲袋促销活动。商家称,盲袋里面装有10元至399元价格不等的随机商品。这激发了大批消费者的购买热情,100万份盲袋很快被一抢而空。记者近日采访发现,不少商家相继跟进,纷纷推出盲袋、福袋等促销活动,获得了不错的销量。但不少消费者质疑,一些商家是借盲袋之名行清库存之实。

所谓盲袋,是指必须付款后才能打开袋子查看里面的物品,所以在购买前,消费者不知道里面究竟有什么,只能凭借卖家

的描述决定是否购买。1月25日,在某商家抢购了一个盲袋的北京市朝阳区消费者小何对记者表示,本来他只想进店里买两双袜子,店员跟他说购物到一定金额有盲袋可以抽,里面的东西超值。于是他凑单买了64元的东西,又花3.88元买了一个盲袋。

“我拆开盲袋,没想到是一个发卡,我一个男的要这也没用啊,而且质量也不好,感觉他们是把卖不出去的东西装盲袋里了。”小何说。

记者从社交媒体上发现,加购盲袋运气好的顾客可能会抽到小台灯、拍照打印机等较贵的商品。有些消费者则可能得到

一些实用或有趣的物品,如空调毯、玩偶等,但更多消费者则是抽到小发卡、冰箱贴这类不值钱的小商品,甚至有消费者反馈得到的仅仅是一个普通塑料袋。“为了清库存,我当了大冤种”“这都是什么质量的东西”“被他们忽悠了”……消费者在网络上吐槽不断。在黑猫投诉上,也有消费者反映,盲袋内是滞销商品且包装已破损。

在北京京师律师事务所律师熊超看来,盲袋销售模式是盲盒的变种,具有很强的信息不对称性。消费者只能依靠商家的宣传来选购,这就很容易被误导。“有的商家通过营销手段对个别案例进行夸大宣传,发布虚假广告,暗示盲袋、盲盒中含有

价值不菲的商品,实际上消费者的知情权在这个过程中难以保证。”

盲袋商品还可能面临更多的质量问题。熊超表示:“盲袋在销售前处于一种未知状态,消费者无法在购买前检验内在产品的质量安全,这使得一些商家有漏洞可钻,让盲袋成为他们处理积压库存商品、劣品次品的手段。”

中国政法大学教授陈忠云对记者表示,对于商家来说,盲袋营销要把抽中各类商品的概率、商品的具体情况如实告知消费者,并把好商品质量关。市场监管部门也应对严重侵犯消费者权益的营销行为进行查处。