

电子商务领域“双十一”信用环境评价和提示报告十个反面案例



湖南衡阳:无人驾驶快递车进校园

11月2日,物流公司把无人驾驶快递车开进位于湖南省衡阳市的南华大学。快递车自动行驶于图书馆、食堂和学生宿舍周边,给同学们运送快递。图为学生从无人驾驶快递车中取件。

新华社发(曹正平 摄)

1.网购手机有质量问题 售后方案让人抓狂

重庆南岸区市民谭女士通过某平台购买了一台小米11手机。不久后,这台手机出现了质量问题。该平台售后服务同意了她的退换手机需求,可是她没想到的是,工作人员说退换手机要靠“抢”,抢到后如果没有现货还得等。

谭女士说,无论是工作还是生活,我们天天都要使用手机,如此的售后服务,让她不得不吐槽一下了。谭女士表示,这台小米11手机是她今年1月从某平台通过“抢购”买到的,价格为3999元,从“抢”到至收货,她等了半个月。但是,接下来手机开始不断出现各种问题,让她满心的期待化作了失望。“这台手机先是容易发烫,电池附近还有抖动,当时想到只是一个小程序,加上过年期间,也没有多想。可是后来更多的问题出现了:充电很‘魔性’,一会充不起,一会儿充起了又不能消耗。到后来,甚至开关关机都成了问题。”谭女士说。

随后,她拨打该平台的售后服务电话,将手机交给售后服务人员。经售后服务人员检测,确实发现了该手机的问题,同意了谭女士退换手机的要求。不过,售后人员给谭女士提出的退换方案却让她抓狂。售后人员告诉谭女士,要换新手机只有靠他们去“抢”,而且抢到后不一定有现货,只有靠等。谭女士很无语,“什么时候能够抢到?这不确定。上次从我抢到手机到拿到手机用了半个月,这次不知道要多久……”

(来源:重庆晨报)

2.网购退货遇“假客服” 险落入“运费险”骗局

近日,刘女士在某平台上买了一件商品,收货后发现尺寸不对便联系商家退回,商家同意退货并表示会有快递员上门取货,随后在短短15分钟内,刘女士就接到了两个快递的电话。刘女士接到的第一个电话是本地韵达快递的来电,只是询问了货物的相关情况。不久,一个来电显示归属地福州的号码打入,称如果刘女士需要退货,可以赔付运费险60元。

“因为我当时正在和商家扯扯运费险的问题,我还真以为会赔给我,反正当时脑子一下子就迷糊了。”就这样,刘女士按照骗子的要求,深信不疑地告知了银行卡号和收到的短信验证码。不久,刘女士接到一条短信,被告知账户内214,882元被转入其他账户,此刻骗子继续来电称刘女士卡内的钱已经被误转走,需要提供另外一张银行卡把钱转回来,刘女士这才反应过来自己可能被骗了,便报了警。

武汉市公安局江夏区分局庙山派出所民

警王立伟接到指令后,一边与刘女士联系,一边火速赶往现场。“遇到这类警情必须争分夺秒和骗子赛跑,得知她是农业银行的卡,我叫她直接打95599,告诉她最快的流程,先挂失再说。”在王立伟的指导下,刘女士第一时间通过银行客服挂失。经银行查询,刘女士的银行卡密码已经被骗子篡改,但好在卡内的钱已被冻结没有转出,21万余元存款也得以保住。

(来源:武汉市公安局)

3.网购大漏洞赶紧补 “羊毛党”被骗十万元

“陶姐,这有个大漏洞,赶紧补。”朋友张超留言。两人相识在薅羊毛群,张超主动添加的陶欣然,称共享薅羊毛信息。张超透露自己是阿里工程师,知道很多内部券。张超强调这个大漏洞不需要真的买东西,也不用抢券后去某鱼去卖。陶欣然点开张超发来的链接,进入到网站,注册完会员后,她按照客服发来的账户信息,转去了500元。陶欣然拿着500元的余额,尝试着抢了几次小金额的抵用券,抢购成功后也都顺利回收,账户竟然有了90多元的盈利。她试着点击提现选项,账户余额里的钱也都很快转到了陶欣然的银行卡里。

来回试了几次,陶欣然开始几千几千的充值,去抢购金额更高的抵用券,以赚取更高的差价。就这样,她陆续充值4万多元,在平台上抢了卖卖了抢,没多久,账户就赚了近1万元,余额达到5万多元。可当陶欣然准备收手,想要提现时,却发现账户已经被冻结,提现始终不成功。客服称,陶欣然提现时输错了银行卡号,而解冻需要1:1缴纳保证金,以证明是本人操作。

陶欣然只能硬着头皮,凑了5万多元,按照1:1的比例缴纳了保证金。朋友意识到她可能被骗了,拉着她去了派出所。报警后,网站很快被封了,客服和张超再也没有音信,但陶欣然的钱早已被转移,始终没有追回来。

(来源:澎湃新闻)

4.“送货上门”成难题 取件还要再加钱

一场猝不及防的收费让居住在广西贺州市平桂区沙田镇的王女士一时间难以适应,她常去取快递的代收点从6月1日起开始收取取件费了。

从她提供的信息来看,该代收点于5月21日发布通知,称由于同行间价格战愈发激烈,近年来派费一降再降,上级快递公司无法维持正常运营。中通、圆通、韵达快递将于6月1日起取消乡镇网点,快件只送到市区。

该代收点强调,为方便乡亲们领取自己的快递,自6月1日起网点自行安排车辆托运,并

向客户收取托运到乡镇自取点的费用。费用分别为3KG以下收取2元/件,3KG~10KG收取3元/件,10KG以上收取5元/件。同时,通知补充称,此费用秉承自愿原则,不强行收取,不能接受的客户请到市区免费领取。

“本来一周就取一两个快递,还要收几块钱,都不太想网购了。”王女士说道。王女士的经历并不是个例。除了沙田镇,贺州市八步区的铺门镇等地也出现了上述情形。

对于该情况,贺州市邮政管理局相关工作人员表示,最近确实接到了相关投诉,邮管局会根据用户反馈进行核实、取证,如果存在收费情形,会对相关企业采取约谈、要求整改等措施。因为按照规定,网点不能向消费者收取快递费用。

(来源:北京商报)

5.冒充买家设陷阱 网店经营户损失近5万元

冒充买家,称网店上的商品无法购买,进而以需缴纳保障金为由骗取网店经营者的钱财。近日,家住重庆市渝北回兴的冯女士掉入了这样的陷阱,损失49,950元。

10月1日,渝北区公安分局回兴派出所接到辖区冯女士报警,称其在网上被骗49,950元。冯女士说,自己是一名全职妈妈,闲暇之余经营了一家网店。当天,她在电商平台上收到了一条“买家”信息,对方称想在冯女士的网店购买商品,但在付款过程中无法完成交易,并将截图发给了冯女士。正在冯女士疑惑之际,对方又发来一张二维码截图,告知冯女士可以通过扫描二维码解决问题。

为了尽快完成交易,冯女士扫描了截图,又添加了所谓的“平台客服”QQ号。“客服”告知冯女士,其网店没有开通保障服务,导致交易失败,只需缴纳一笔保障金即可解决问题。冯女士查看了账户,发现该服务确实没有开通,便放松了警惕。于是,冯女士按照“客服”的要求,开启了远程控制,并在贷款平台贷了款,随后向“客服”提供的银行账户转账49,950元。冯女士再次与“客服”沟通时发现已被对方拉黑,这才反应过来是上当受骗了。

警方提醒:广大市民在与陌生人涉及金钱往来时应提高警惕,网店经营者接到所谓“订单异常”等信息,切勿轻易相信,必要时可先致电官方电商平台客服电话咨询。一旦遭遇诈骗,要第一时间报警求助。

(来源:光明网)

6.网红主播卖“假货” 直播间获利逾百万

王某是一名网红女主播,前期通过在网络平台上分享各类化妆护肤知识等方式赢得了网友信任,吸引了数万粉丝关注。

在拥有一定粉丝后,王某和丈夫王某朋决定从今年开始直播带货,并在深圳某公寓租了两间工作室,一间用来做直播间,一间用来做仓库,并雇用了两人的同乡余某负责采购、发货等工作。

近日,该网红主播上线直播,王某宣称其销售的化妆品均是采购自境外的正品,因为有特殊渠道,所以价格比官网便宜许多。此外,她还经常在直播中搞“促销”“秒杀”等活动。例如其中销量最火的一款品牌隔离霜,官网价格200多元,但在王某直播间秒杀只需88元。

目前,王某等三人因涉嫌销售假冒注册商标的商品罪被龙岗警方依法刑事拘留。据嫌疑人余某交代,这些所谓的“国际知名品牌化妆品”其实全部采购自某批发市场,既没有品牌授权书,也没有质检报告和相关进口手续。

根据群众举报,该网红主播在直播间售卖假冒名牌化妆品,深圳警方先联合深圳市场监督管理局对相关线索展开调查,经多方鉴定确认举报属实后,9月2日下午警方分两路实施抓捕。据初步统计,从年初至今,王某直播间和网店的化妆品销售总额超100万元。案件正在进一步审理中。

(来源:中国青年报)

7.业主收“到付快递” 扫码付费是骗局

“你好,在家吗?你有一个到付快递,放你家门口了,到付380元。”明明没有购物,家住北京市的冯先生却莫名接到了一通自称是快递员打来的电话,称其有一个到付快递需要扫

码付款。而同一天,小区里的40多户居民都接到了这种电话,可实际上谁也没有收到这份快递。

“对方在电话里说是一个40公斤的大箱子。我很纳闷,是谁家的呢? he说是顺义的李某某,电话和姓名都被遮挡了一部分。他还说,‘我都搬到你楼上了,你先交钱把快递收了,如果有问题要拒收可以再退回去。’紧接着就用短信发来了一张收款二维码照片。由于快递费金额较高,我就提高了警惕,要求核实清楚。这时,对方就说再跟客服核实一下,挂断了电话。我再打过去,对方一直是无法接通的状态了。”冯先生说。

“我老公也接到这通电话了,他扫码把钱交了之后,才问我‘你买的什么东西这么贵?’可我也没买到付的东西呀,回去后发现门口压根没有快递,才发现我们上当受骗了。”居民徐女士说。

经查,冒充人员采取了电信诈骗的方式,作案手段就是先给业主打电话,确认业主没在家,然后声称有到付快递,发送收款二维码让业主付款。物业表示,此前新老物业更替时,有人在群里发过全体业主的信息,可能造成信息泄露。

(来源:北京日报)

8.二手平台“购”新车 苦等20余天被骗4万元

日前,王女士在某平台上浏览,看到一条出售新能源汽车的信息,刚取得驾照不久的王女士一下子被这条信息吸引住了。

王女士在该平台上向卖家咨询。卖家直接让王女士添加微信,称这样便于联系。加好友后,卖家发来了几张微信截图,是一些咨询轿车的相关聊天记录,以及车行此前的交易记录,还发来了车辆的照片,并称王女士看中的这辆现在好多人询价,要买的话要快点决定。

王女士对这辆车很是满意,最终和卖家达成共识,成交价定为4.5万元。接着,王女士又与卖家谈妥了有关车辆签订合同、物流运输的问题,待所有细节敲定后,卖家向王女士发来了一份购车合同。

这时,卖家让王女士支付购车全款。王女士因资金紧张,暂时无法一次性付齐,想让卖家将车辆预留几天,卖家要王女士先支付部分定金,好将车辆从平台上下架。于是,王女士通过微信给卖家转账500元,三日后,又给卖家银行卡转账4万元。

此后几天,王女士数次联系卖家询问是否将车辆发出,卖家都以天气原因为由延迟发货。过了大约20天,卖家通过微信发来一个汽车正在装车的视频,让王女士将4500元尾款转账过去。王女士向卖家索要车辆运输的物流单,卖家称物流单丢失,找不到单号,王女士便没有支付剩余尾款。此后,王女士

再通过微信联系卖家,却再也没有得到回复。

(来源:海峡导报)

9.被“种草”的洗眼液 却被“洗”成干眼症

小雪是一名上班族白领电脑一族,平时也喜欢化眼妆,看到网上有很火的网红眼药水和洗眼液,就买了想借此缓解眼睛干涩,清洗眼睛的“脏东西”。最近眼睛干涩难受,前来医院就诊。

“最近看直播买了明星同款洗眼液,一段时间用下来,脏东西没洗出来,眼睛倒是愈发干涩、酸胀了,甚至出现灼痛感。”小雪向接诊医生表述了自己的症状。

“最近有几款网红洗眼液在一些短视频平台、美妆App上被大力推荐,号称可以洗出眼睛深藏多年的‘脏东西’。开始用的时候还挺舒服的,现在眼睛好容易干涩。”小雪对长沙爱尔眼科医院角膜与眼表科副主任医师李宽舒说道。李宽舒为小雪做了专业的眼表综合分析、LIPVIEW检查,发现小雪的眨眼不全,双眼脂质层变薄,并且睑板腺有1/3的丢失。

“洗眼液”开始走红,并被不少人种草。像小雪这样,洗眼“洗”成干眼症的患者也在眼科门诊并不少见。李宽舒介绍道,“完全没有必要,我们眼泪是有‘自洁’功能,如果人为的长期使用含有一些药物成分的洗眼液去冲洗,过度清洁,会破坏眼表正常的菌群,破坏局部的微环境,甚至导致激发感染。有些洗眼液含有一些药物、防腐剂会加重眼表的负担。如遇眼睛发生干眼问题,及时去专业眼科医院就诊,明确原因和疾病对症治疗。”

(来源:中国青年报)

10.平台售卖“假喷淋头” 消防点名批评

“应付二字赫然在,违法当作噱头卖,生命安全成儿戏,最后你是把谁害?”10月11日,多家店铺售卖名为“应付检查假消防喷淋头”的物品,被@中国消防点名批评。

众所周知,消防喷淋头用于消防喷淋系统,发生火灾时,消防水通过喷淋头均匀洒出,可以对一定区域的火势起到控制作用。在这个环节作假,等于在拿生命开玩笑,因此这则消息一出,立马引起了网友的愤怒谴责:“生命安全岂能儿戏?”“这是视人命为草芥!”“相关部门应该严查重处!”

那么,这种“假消防喷淋头”还在销售吗?某电商平台上一位销售消防喷淋头的商家表示,自己销售的产品都是真的,厂家能够提供相关的合格证书,但光买喷头肯定不行,必须安装全套的消防喷淋系统,才能真正起到灭火的作用。不过她也坦言,此前的确有商家以“应付消防检查”为噱头,销售类似的商品,可能也有人以此为由购买,“消防安全无小事,建议大家还是按规定来,安装全套系统。”

(来源:成都商报)



河南宝丰:“电商+直播”助农丰收

近日,河南省宝丰县闹店镇种植的数百亩蟠桃、寿桃等特色品种鲜桃进入收获的季节,当地果农抢抓晴好天气采摘,并通过电商直播等形式,将鲜桃销往各地。近年来,该县因地制宜调整农业产业结构,鼓励引导农民发展特色种植,促进农业增效、农民增收。图为河南省宝丰县闹店镇李村果农在一处桃园里直播销售鲜桃。

新华社发(何五昌 摄)