

## “雙十一”消費提示：警惕以“網絡購物退貨退款”為名的騙局

07-11-2023 中國消費者協會

“雙十一”消費潮來臨，大量消費者通過網絡平臺購物，其中有不法分子以平臺退貨退款名義實施詐騙活動。不法分子事先通過非法管道獲取消費者的購物信息，謊稱是電商或物流客服，利用“商品有質量問題”“快遞丟失”“會員充值出現問題”等話術謊稱進行超額賠付，激發受害人的“趨利避險”心理，然後再誘導消費者離開官方平臺，下載虛假 APP 或加入微信群進行賠付，從而進一步套取消費者銀行卡號、手機號、驗證碼等信息，最後將消費者的錢款轉走。也有不法分子以“啟動退款通道”“繳納退款保證金”等各種理由要求受害人轉帳匯款，稱會將錢連同賠償一併返還給受害人，當受害人將錢轉至不法分子提供的帳戶之後，又會以其他藉口誘導受害人繼續進行轉帳，連續詐騙。

為切實維護廣大消費者合法權益，中國消費者協會發出如下提示，請廣大消費者留意：

一、瞭解退貨退款流程。正規網購平臺的退款、賠付款都是從顧客支付帳戶原路返回，沒有所謂的“退款連結”，也無需下載其他 APP，要求另行下載 APP 或掃碼入群等大概率是騙子。如果快遞丟失，物流公司一般會將等額貨款賠給賣家（寄件人）再由賣家重新發貨，不會主動聯繫收件人進行退款，更不可能提供“退款連結”。凡是接到自稱“商家”或“客服”的電話，聲稱商品需要退款或重新付款時，一定要通過正規流程辦理，並第一時間登錄官方平臺核實真偽。消費者可通過“中消協幫您查”小程序查詢家電、鐘錶、家裝服務商的聯繫方式。

二、保護個人信息。退貨退款詐騙多是非法利用消費者個人信息來實施，所以在日常生活中要提高個人信息保護意識，不隨意點擊陌生連結，不掃描陌生二維碼，不下載陌生軟體，不加入陌生群聊，尤其是要保護好自己的身份證號、銀行卡帳號、驗證碼等重要信息，預防網絡詐騙。消費者可

下載“國家反詐中心”APP，開啟“來電預警”功能，幫助識別並預警可疑來電、短信、詐騙 APP。

三、警惕涉卡轉帳。網絡詐騙的最後一步大都是誘騙受害人轉帳。因此，不管什麼理由，如果出現提供銀行卡帳號、密碼、轉帳、匯款等要求時，應高度警惕，立即停止。

中國消費者協會希望網購平臺經營者高度重視消費者個人信息安全，不斷提高信息保護意識和水準，努力營造安全放心的網絡消費環境，持續推進消費提質升級，積極促進經濟高質量發展。