

来自电脑和手机的陷阱

整个 3C 消费类电子行业是一个快速发展、日新月异的行业,电商等各类新式消费动向层出不穷,很多新问题也随之而来,有的不法分子甚至利用高科技手段进行诈骗,花样翻新,多人中招。

在“3·15”国际消费者权益日到来之际,多了解一些最近 3C 行业内的新型科技消费问题,非常有必要,以便“防患于未然”,避免不必要的损失,保护自己的合法权益。

网购“睁大眼”

——电商问题多,容易受侵害

目前,3C 行业内部发展最快的当属互联网电商,经过两三年的迅猛增长,电商已经形成规模,消费者网上购物已经常态化。当然,由于电商不见面购物的特性,导致的问题也很多,价格欺诈和物流配送问题是目前电商问题的“重灾区”。

价格欺诈

电商在发展初期普遍实施“价格战”,“价格战”的背后,却存在很多“猫腻”。就在近日,国美总裁王俊洲在公开场合炮轰电商价格存在欺诈。他打开京东的商品页面举例说,一套油烟机打出原价 7767 元,现价 1000 元销售,“事实上,这种级别的烟机灶具绝不可能卖到 7000 多的价格,成交记录也显示他们前期没有卖过 7767 这个价格,这是一种典型的电商欺诈”。

国美高级副总裁李俊涛总结了四种电商常见的价格欺骗手段:第一种是上述提到的虚构原价;第二种是限量低价,号称零元起、一元起,零元购,实际上只销售两三台,消费者根本无法买到;第三种是有价无货,即标一个非常低的价格,当消费者选购商品时显示现货,当用户下单后,却显示无货;第四种是先涨价再打折。

物流问题太多

对于电商而言,物流配送更为关键。虽然这几年电商普遍发展物流,加快配送速度,但是物

流问题始终是电商最头疼的疑问。五花八门的物流配送问题,有的已经影响到了电商声誉。

问题一:配送太慢

物流配送慢是很多消费者抱怨的话题。黄先生为身在柳州老家的父亲买了一双鞋,耗时整整一周多才到,配送信息显示,货品从合肥发货,先转到杭州,再转到南宁,继而转到桂林,最后才到柳州,反复折腾。而打电话到物流公司催办时,对方解释说:“我们的发货流程就是这样,而且最近货品积压得很厉害。”

电商发展速度过快,导致很多物流配送跟不上。尤其是目前的京东、凡客等电商,有很多第三方商户借平台销售,而这些往往是物流配送中最慢的。

问题二:物流配送员不负责

跟速度相比,部分快递公司的配送员不太负责任的现象,就更为普遍了。近日,在公关公司工作的吴女士反映,自己在网上购买的连续几件快递都被快递公司冒名代签了。她表示:“我等了半天,发现货品没到,但显示已经被签收了,打给客服询问才发现是被代签的。虽然东西都没有丢,货品单价也不是很贵,但如果我不打过去催,这货品都很难说会送到我手上,购物体验非常糟糕。”

问题三:物流被“掉包”或私吞

更为严重的是,有的品行不良的物流配送员私吞货品或掉包。专门为某知名电商配送的唐先生就透露:“我现在碰到邮寄手机的客户,都要求保价配送,因为有不负责任的配送员,看到送的是手机,顺手就拿走了,然后卷铺盖走人不做了。公司找不到人,失主又不太可能为了一台两三千块的手机,而像大海捞针一样去找人。”

物流公司的员工素质参差不齐,部分公司管理无序,更容易导致物流配送出现问题。所以,消费者应当尽可能选择声誉较好、有保证的快递公司。

戳穿“西洋镜”

——新型短信诈骗值得注意

随着购车退税、法官调查、信用卡被盗刷等老一套的短信诈骗纷纷被媒体曝光,很难再有欺骗性,骗子们就又开始酝酿新的短信诈骗招数。近一段时间,最为常见的就是航班取消诈骗短信;更有甚者,通过伪基站等科技手段,发送假冒运营商客服短信号码的诈骗短信,以假乱真蒙蔽消费者,试图诈骗。

实际上,很多诈骗短信都有马脚可寻,并

非无懈可击。遇到此类骗钱、骗财的短信,提高警惕性,多方求证,完全可以避免上当受骗。运营商方面还呼吁,手机用户如果收到了可疑的涉嫌诈骗的短信以及垃圾短信,应立即向运营商或者公安机关报案,帮助侦破诈骗案。

谎称航空公司航班取消

最近流行的诈骗短信就是“航班取消”类的诈骗短信。最近,在网站工作的张先生出差去青岛,往返机票是在公司规定的订票代理处买的。刚飞到青岛,张先生就收到一条回程航班取消的短信通知,内容写到:“尊敬的某某旅客:非常抱歉地通知您,3月5日青岛到广州的××××航班出现故障,不能起飞。由此给您带来不便,敬请谅解!请您在 60 分钟内联系客服办理改签退票,××航空服务专线 400××。”

张先生按电话打过去,对方要求重新改签订座,常见手段是让乘客在 ATM 机上转入费用,或者谎称输入工号(实际就是转账金额)之后再原票款退回。张先生最后打了航空公司官方客服,证实航班正常,此为诈骗短信。

看似没问题的一条短信,如果是不经常坐飞机的旅客,很有可能上当。归根结底,是骗子从航空公司订座系统中获得了乘客的准确信息,编造诈骗短信。的确有不少缺乏乘机经验的消费者上当受骗,而一旦收到这样的短信,找到航空公司官方客服确认才是正确之路。国内几大航空公司也发出了预警通告,提醒乘客注意各种航班取消类的诈骗短信。

伪基站假冒运营商官方号码

“伪基站”发送垃圾短信或诈骗短信,是近年来新兴的方式。“伪基站”屏蔽了某一区域内的运营商信号,向该地段用户群发短信。而伪基站的危害,就是假冒运营商客服发送垃圾短信,甚至是诈骗短信。

有的诈骗短信利用这些官方客服号码发送“预存话费送话费”的短信:“用户,您好!您已经被选为特选客户,可以参加预存话费送话费的活动,预存 200 送 500……详情请咨询 159××××××××。”如果打过去,对方会表示要上门办理,等用户交钱之后就骗钱走人。

对于这种危害行为,运营商与公安机关一直在打击。一位专业人士表示:“现在很多拿着伪基站设备的不法分子,经常是开车游走散发短信,比较隐蔽,查处有难度。”运营商方面呼吁手机用户发现问题后,应当配合公安机关,及时报案。而如果收到此类短信,最根本的一点是要向正规客服求证,谨防上当。

(羊晚)

