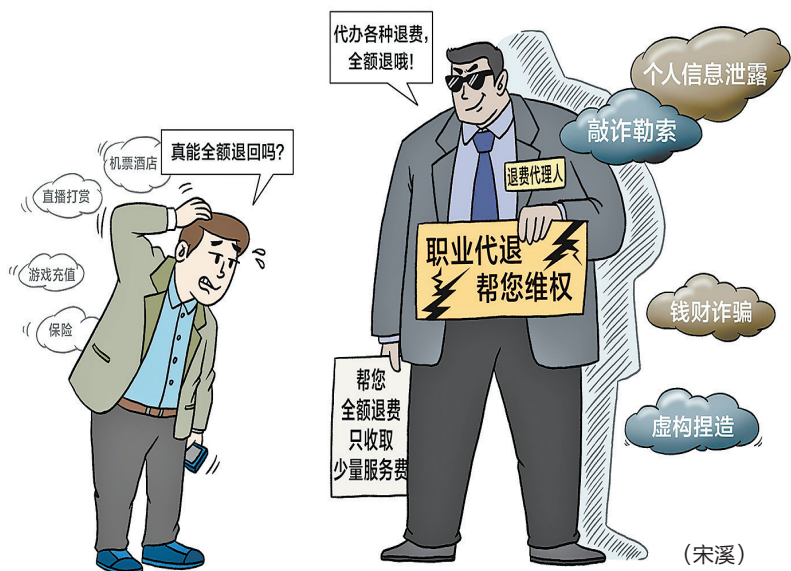


伪造病历投诉吵闹 退费不成反陷诈骗

“退费代理人”是维权还是骗钱

最近,在保险、游戏、教育、出行等领域中,出现了一些所谓“退费代理人”的身影。他们打着“维权”的幌子,承诺可以帮助消费者拿回比正常退费渠道更多的钱,并从中赚取佣金,消费者在寻求“帮助”时,极易陷入个人信息泄露、二次诈骗、涉嫌违法违规等诸多陷阱。



生意

保单出行游戏打赏 有人收钱专帮退费

“专业处理各平台业务,全额退机票酒店”“行程变动、突发情况,免手续费取消预订”……在一些网购平台、社交平台上,不少商品或帖子以“维权”为题,声称可以帮助消费者成功全额退费。无论是通过哪个平台预订的机票酒店,均可“轻松拿捏”。

记者联系到几位“票券全退专家”“行程小助手”,对方均要求先出示机票截图,再商定具体价格。记者找了一位近期计划出行的朋友的机票截图发送过去,对方问明正常退费所收取的手续费后,给出400元的报价,约为手续费的30%。

“这两天你有空吗?需要你去线下的二甲三甲医院跑一趟啊。”办理退费,除了收集记者一系列个人信息外,代理人还提出附加需求。记者有些疑惑,称自己并没有患病。“不用非得生病,你就说头疼脑热,哪里不舒服都行。”对方称,“只要让医生给开个检查开点儿药,把单子给我们,你就啥也不用管了。”

相较出行,保险因缴纳金额普遍较高,从事退保业务的代理人起步更早,规模声势也更为浩大。“恭喜陈先生退费90%,昨日成功收到”“喜报:退费到账,比

例94%!”记者以想要退掉手中一份数万元保单为由,添加了数位“退保维权顾问”,发现其话术如出一辙,均渲染保险不划算、作用不大,应早日请专业人士帮忙处理,“挽回损失,拿回自己的钱”。

在了解保单情况等基本信息外,代理人尤为关注记者此前有无自行采取一些措施,比如找保险公司商谈、找过别的退保中介,或者向主管部门投诉等。还细致询问,当初投保时,保险业务员有没有返过佣金,或者赠送过烟酒礼品。

若交由代理操作,退保者需先交数百元定金,然后提供包括身份证、保单号、电话号码等资料。完成退费后,再支付一笔佣金。大致为,实际退回金额减去按合同约定能退回金额,其差价的20%至40%。

更令人惊讶的是,退费代理的业务甚至还扩展到直播打赏、游戏充值等领域。一个卖家在介绍中写明,所有游戏都可以退费,成年人成功率95%,未成年人100%。可退三年内的游戏消费,同一账号下的多个游戏,可以一起申请退款。不过,退款完成后,该游戏账号会受到限制登录的处理。

揭秘

挑刺投诉虚构伪造 钻营条款动歪脑筋

为什么自己办理退费,只能按约定拿到一部分钱,甚至拿不到钱,请了所谓的代理,就能退回更多的钱呢?当记者询问退费“技巧”时,代理们均予以回避,仅以“公司请的法务很专业”等话术来搪塞。

不过细究起来,无论哪个领域,代理们的“维权手段”并不复杂,就是利用规则钻空子。以退保为例,某保险公司业务经理徐女士告诉记者,日常工作中她也会遇到退保代理,“很多人原本就是做保险的,比较了解里面容易出现瑕疵的环节”。例如,业务员为了促成保单,可能会在卖保险时承诺将佣金分给客户一部分。假如与客户的沟通中出现“返佣”等字样,可能就会被人投诉违规,从而不得不全额退款。

当然,业务员的操作不一定都能找到违规点,许多退保代理宣称“不违规也能退”,就是想吸引更多的人来咨询,再选择性地接单。因此在取得联系后,往往少不了细致地询问。

出行类的退费,则多在“不可抗力”上做文章。记者向退票代理询问,“是不是要装作生病了,飞不了?”对方虽没有正面回答,但指示记者去医院检查开药的行为,已经不言而喻。更离谱的是,有网友发帖称,因自身行程有变想退机票,找了退票代理,对方竟以“乘客已死亡”为由,向航空公司骗取全额退票。

打赏、游戏等退费,则多是利用“孩子”钻空子。以游戏为例,除了请人代退,网购平台还有“退费教程”出售。记

者购买后,卖家通过网盘发来一些视频进行指导。浏览发现,这些视频以展示各个平台的退费渠道为主,如腾讯游戏退费,是指导使用者进入“腾讯未成年人家长服务平台”,再进入“申请退费”环节。

此时,页面会询问,孩子登录的账号是谁的账号?有孩子自己的账号、父母的账号、其他成年人账号等几个选项。“咱们需要选‘其他成年人’这个选项。为什么呢?因为咱们设定的就是一个小朋友用了一个成年人的账号去打游戏了,被家长发现了,要求平台退款。”按照指导继续点击,页面出现“退费申请只能由孩子的法定监护人发起”提示,监护人需要按要求手写一份退费申请,并手持身份证共同拍照,还要上传孩子的出生证明、填写身份证号、联系电话等。

如果真的是小朋友玩游戏充值,花掉了其他成年人账户里的钱,找他的家长要求办理退费并不是一件难事。问题是,往往是成年人自己玩游戏,企图伪装成是孩子在玩以申请退费,很多人连孩子都没有,这些材料从哪里弄呢?

“这边有两个很好的办法,通过实操都是成功的。”卖家开始“传授”秘诀,“可以通过自己的朋友,家里有孩子的帮忙,让朋友作为监护人,去帮你申请退款,这是最稳妥的。实在不行,可以考虑网上发布任务,就会有做单子的,想赚点外快的人联系你。价格的话一般是两三百元,取决于你们怎么谈。”

隐患

款没退又遭新诈骗 委托恐涉违法违规

“小朋友的话,白天要上课,成年人如果白天也经常打游戏,在人工审核状态下可能会有一定概率无法成功退费。”视频结尾,卖家又进行补充说明,甚至还做出温馨提示,“外面跟你们说走司法途径,或者有什么通道可以退费的话,肯定是骗子,因为平台退费认可的只有未成年人。”

事实上,以游戏退费为名,在互联网平台上发帖,并配发一些真假难辨的“退费成功”截图引流,再诱导欲退费者支付服务费、定金等,最后卷款“玩消失”,已衍生成新的骗局。很多人不但没等来承诺的退费,连预先支付的定金也打了水漂。

与此同时,中国互联网协会发布的《未成年人网络游戏服务消费管理要求》中提出,八周岁以上未成年人,未经其监护人同意在游戏中进行的大额充值,可提出退费申请。这一被视作保护未成年人权益的规定,却被别有用心者加以利用。

中国互联网协会未成年人网络保护与发展工作委员会秘书长王斌,在接受媒体采访时表示,近两年中国互联网协会在北京互联网法院调解了2000多起案件,发现约40%的退款争议,实为成年人冒用未成年人名义退款,系滥用

未成年人退款绿色通道,还有不少号称“代退费”的黑中介,实行诈骗活动。

“被骗了定金50,收完就删除我了”“被傻傻引流到第三方平台,转了200元过去,今天一看果不其然被拉黑,金额太小也追不回”……手段类似的,还有机票酒店预订退费的骗局。退费者在被引导伪造病历外,讲述自己直接遭遇诈骗的帖子比比皆是。

在保险领域,如果一味听信退保代理“忽悠”,贸然退保,即便拿回大部分保费,投保人同时也失去后续保障。此后若反悔想要再买保险,可能会遭遇保费上涨,甚至被拒保的窘境。更严重的是,投保人将资料全权交由“代理”,便成了委托人。一旦代理涉嫌伪造证据,或通过特殊手段向保险公司“施压”,进而构成敲诈勒索行为,退保者作为委托人也可能面临涉刑风险。

国家金融监督管理总局发布的《关于警惕涉金融领域“代理维权”风险的提示》中,对此有着清晰表述。“不法分子诱导消费者采用涉嫌违法违规的手段进行维权,甚至被诱导参与非法集资等,消费者一旦听信教唆,可能被卷入报假警、伪造证据资料、敲诈勒索等违法违规行为。”(《北京日报》魏婧)