

白天下架、夜间上架

# 起底网购低价电视机骗局

观察

新华社兰州9月4日电(记者李梓清 张智敏 胡伟杰)白天全部下架,夜间又重新上架,售价比官方旗舰店低30%……一些网购平台上,部分电视机售价远低于官方价格,消费者购买后发现故障频出。

近期,甘肃省兰州市公安局安宁分局破获一起特大生产销售假冒品牌电视机案,揭开了低价“品牌”电视机的骗局,一个分工明确、售假涉及全国20多个省份、涉案资金高达5000余万元的家族式犯罪团伙浮出水面。

## 花小钱买大牌 网购电视机存骗局

今年5月,兰州市民王先生在网购平台花费3000多元购买了一台65寸的品牌电视机,比官方价格低1000多元,他本以为捡了“便宜”,收货后发现产品包装箱上没有商标,品牌名称用马克笔潦草涂写,生产厂商、条形码等正规标识信息缺失,画质也不清晰。

警方介绍,5月以来接到多起群众报警,均称在网购平台购买的品牌电视机存在频闪、高热、宕机、断电等质量问题,故障无法彻底解决,多次协调未果。

办案民警对比发现,涉事产品除机身正面标识外,外包装、说明书、保修卡上均没有相关品牌商标或联系方式。品牌售后人员也曾上门维修,但始终无法彻底解决故障,“这些电视机的部分配件和组合与我们品牌的同类产品有所不同”。

经鉴定,涉事电视机系假冒伪劣产品且存在共性特征:均打着品牌电视机的旗号,涉及创维、索尼、海信等品牌;均在网购平台售卖,店铺名称带有“工厂店”“直销”“特卖”等字眼。通过梳理涉事电视机销售网店数目和销量,警方怀疑有不法分子通过网购平台,有组织地大规模制假售假,牟取暴利。

6月,兰州市公安局安宁分局成立专案组对该案立案侦查。民警发现,涉案网店的账户资金经层层流转后流向安徽籍男子张某,通过分析张某的账户,专案组共挖出了17家销售假冒伪劣电视机的可疑网店。

经过两个多月的线索跟踪和证据固定,警方最终抓获张某等犯罪嫌疑人14人,捣毁位于南方某地的假冒注册商标制假窝点1处,查封关停17家涉案售假网店,查实已销往全国各地的假冒伪劣电视机订单信息2.2万余条,查明涉案资金5000余万元。

## “躲”平台筛查 白天下架夜间上架

经专案组查明,自2023年起,张某纠集老家的十余名亲戚朋友组成犯罪团伙,以公司化运营模式生产销售假冒品牌电视机。张某为团伙头目,下设核心运维、贴片组装、线上销售、资金流转四个团队,彼此间分工明确、无缝衔接。

“犯罪分子以‘蚂蚁搬家’的方式购置电视机所用零配件。”兰州市公安局安宁分局治安大队民警胡再兴说,这些零配件购自网络平台、二手回收店等渠道,做工粗糙,质量参差不齐。

据介绍,线上销售团队将多家网店的订单信息汇总至贴片组装团队,由其“贴标装配”成“品牌”电视机,再用U盘载入相关品牌的开机画面,发给甘肃、北京、上海、河北等20多个省份的消费者。这些假冒品牌电视机的网上售价比官方旗舰店售价低30%,以此吸引消费者。

专案组查处违法组装电视机的车间时发现,库房内堆积着大量电视机外壳、主板和白板显示屏,还有很多品牌透明贴纸,以及部分准备发出和退回的假冒品牌电视机。

记者注意到,与正规产品相比,假冒伪劣电视机的品牌名称中间有字母或空格,具有迷惑性,该团伙正是以这种方式规避平台关键词监测。而且为躲避平台人工筛查,不被发现售假行为,相关商品白天全部下架,夜间又重新上架。

“网店还贴出伪造的品牌授权证书,也有售前售后服务,承诺‘三包’,话术完备。”胡再兴说,一些店铺的销售额很高,经调查存在平台刷单情况,犯罪团伙通过非法虚增销量数据和好评,引诱消费者上钩。

兰州市公安局安宁分局治安大队大队长付宇说,当消费者质疑或投诉时,该团伙会声称“网络版”和“线下版”价格不同,所以质量不同,并视情况返现金、退换货。许多消费者出于价格低廉、退换麻烦等考虑,不再深究或接受“协商方案”。

## 暴露监管漏洞 多方联合加强打击

电视机属于需要强制性认证产品,未获得3C认证的一律不得进口、出厂销售和在经营服务场所使用。受访人士表示,自行组装的电视机没有经过质检和认证,防触电、防辐射等缺失,可能发生自燃,存在一定安全隐患。质量检测部门对假冒品牌电视机进行抽样检测,结果显示屏幕的辐射值超出国家强制标准2倍。

多位医生表示,辐射值超标会影响睡眠质量,导致精神不振、身体疲劳。“长期遭受辐射,将对人体神经系统造成影响,导致头痛、记忆力减退,对儿童和孕妇影响更严重。”

“生产销售假冒品牌电视机,不仅损害消费者权益,也侵犯知识产权,破坏品牌企业和网购平台的口碑和形象。”甘肃君道律师事务所律师吴君说。

付宇说,此类假冒伪劣产品通过跨区域销售,在网购平台销售,隐蔽性较强,公安、市场监管部门和网购平台、品牌厂商应形成合力,协作联动,加大打击力度,压缩假冒伪劣商品的生存空间。

吴君等人认为,网购平台应持续优化品牌和商品类别的关键词检索算法,完善相关筛查监测机制,严格审核入驻商家资质,平台在售商品,定期披露和公示售假店铺和假冒伪劣产品,畅通消费者反馈渠道。

民警呼吁,广大消费者网购时应仔细查看商铺名称、商品信息,收到货后可向品牌方的官方客服验证所购产品序列号;如遇到侵犯自己合法权益的行为,及时收集好相关证据,主动维权。(转自《新华每日电讯》)

# 运营商、渠道商、代理商? 来自“官方”的骚扰电话推销乱象调查



## 都是“官方”说法为何不一致?

“我们是移动的官方客服,现在给您赠送流量,不收费,现在请把验证码发给我。”虽然对方自称“官方客服”“赠送流量”,但考虑到并非10086打来的电话,并且索要验证码,王女士略有犹豫,说想先看看验证码短信的文字内容,没想到,话没说完,推销员竟主动挂断了电话。

对方挂断电话后,王女士仔细阅读这条短信内容,显示确实是10086发来的——“验证码为xxxxxxx,您正在通过广州市xx通信科技有限公司平分公司办理业务,泄露验证码会影响号码安全”。

王女士才意识到,短信是随推销电话同步发来的,但短信内的公司名称看起来与中国移动并无任何关联,公司怎么能使用10086系统发送验证码?

带着疑问,王女士拨打了10086的官方客服进行咨询。接通后,中国移动的官方客服称,“不要相信任何非10086打来的电话,如要办理业务请到移动营业厅。”随后王女士尝试回拨此前打来的固定电话,但语音提示显示“您所拨打的是空号”。

打完投诉电话后,王女士更是感到事情复杂——官方客服说不要相信非10086打来的电话,但推销电话确实发送了10086的官方短信,“问题出在在哪里?”

事实上,有不少人将此类验证码告诉推销员后,遭到了手机套餐的消费陷阱。深圳的消费者张先生告诉记者,他也于近期接到此类推销电话,一看是座机打来的以为是工作电话就接了,电话那边说“138元以上套餐免费在网12个月赠送36G流量,只需要告知验证码”,张先生说当时自己还在工作没仔细思考,手机收到验证码后就告知了,结果没多久就收到10086发来的业务办理提示,每月需扣20元,“说是赠送,其实就是暗中为用户增订套餐。”

张先生表示,遇到此类情况想要投诉都很难——对方语音通话,用户一般情况下不会进行录音取证;“到最后问题变成我主动接了骚扰电话,所以要我自己承担后果吗?”仅黑猫投诉平台上,和三大运营商套餐相关投诉量已有上万条。

随着通信服务市场竞争日趋激烈,业务更加多元,2022年起通信投诉飙升,投诉量达25375件,同比上升106.00%,2023年维持高位,有25980件;而2024年上半年就有投诉

24290件。

从近年消费投诉情况分析,消费者反映较多的问题主要有:电话推销频繁,营销手段不规范,部分通信运营商致电次数过于频繁,一定程度上侵犯了消费者的生活安宁权,加上电话推销人员身份真假难辨,也给消费安全带来风险。另外,部分推销人员为促成交易,夸大套餐的优惠力度或实际效果,容易使消费者产生误解,引发消费纠纷。

广东省消委会表示,部分通信运营商刻意宣传突出套餐优惠部分,对使用限制、附加费用等关键信息避而不谈或含糊其辞,加之扣费提醒不及时等,从而引起纠纷。

## 运营商为何频频骚扰用户?

记者从运营商内部人士获悉,现在通信运营商一般有三大运营模式:直销渠道,即营业厅和官方网站;代理渠道,合作营业厅、代理商、经销商等,这类线下店还可以卖手机、装宽带;电子渠道,第三方电商平台等。

据悉,目前常见的打“外呼电话”的大多属于第二类代理渠道。记者在广州市越秀区一家线下“通讯公司”门店咨询更换套餐,该门店负责人表示,自己门店也可以代办套餐,还可以发卡号,与周女士短信中的“通信科技有限公司”办理业务模式一样,属于运营商的“代理渠道”。

“能不能办套餐业务?当然可以,我们和

运营商签了合同的;但你说我是运营商吗?也不完全是。”该门店负责人表示。

那为什么这么多渠道商热衷于“外呼推销”呢,为何不能“安安静静”地卖手机卖套餐呢?该门店负责人表示,一方面,过去渠道代理商有新增用户补贴、手机机顶盒终端补贴等,现在运营商给到渠道代理商的补贴越来越少,消费者更愿意去手机直营店买手机,手机+流量套餐的模式也不吃香了;另一方面,随着WiFi的分布越来越广,手机用户现在购买流量套餐的意愿也逐步降低。渠道商实体店开支成本增加,不得不通过外呼系统“主动出击”。

一名曾经在运营商的渠道代理处工作的内部人士告诉记者,运营商为提升服务水平,不断向渠道商传递压力,压力的传递最终都到营业员头上,“这就是为什么我外呼电话的时候都懒得跟客户多解释,浪费时间,不相信我就换一个客户。”

安徽一家云呼叫中心相关负责人向记者介绍,外呼系统是一种自动拨号技术,外呼系统首先从数据库等方式导入客户联系方式列表,根据设定的策略自动拨打电话。目前外呼系统可通过170号段的11位手机虚拟号向用户自动拨打,“客户看到的也是这个号码,但是客户没有办法拨回来。”

该负责人还向记者展示了一系列外呼限制,如“同一被叫一天最多拨打3次,一个月拨打次数不能超过10次”“三大运营商设置的

名单无法通过系统拨打”“运营商限制的靓号无法通过系统拨打”“不得从事贷款催收证券金融等业务”等。

该呼叫中心负责人表示,目前公司只提供呼叫中心系统服务,不提供“获客”,而一般营销获客方式复杂多样,各类营销活动的线下推广都可以获得相应的个人信息。此外,部分App、网络平台等将个人信息买卖做成黑灰产业链,难以查到个人信息的泄露源。

此外,广东省消委会表示,通信运营商泄露用户个人信息事件时有发生,主要原因是部分运营商客服素质不佳,业务操作不熟练,缺乏日常监管和培训,未按规定流程办理业务等,尤其是与第三方合作时,未对合作方进行充分审查或未签订严格的保密协议,为个人信息泄露埋下隐患。

广州大学法学院教授欧卫安介绍说,骚扰电话存在的原因在于商业推销需求长期存在。频繁地骚扰用户,推销电话中不具体提及套餐全部内容、以追求业务量为主要目标能快就快……这一系列“求快求量”的操作下,运营商的营销压力传导至广大用户,于是产生了一系列侵害消费者知情权的不合理行为。

## 期待从供给源头发力提升服务质量

目前,在激烈的市场竞争下,通信服务业一些不规范经营行为屡禁不止,成为侵害消费者权益的痛点难点,不仅影响行业健康发展,也影响居民消费信心和消费增长。

对于如何防范运营商推销套餐的营销问题?受访专家认为,应从治理骚扰电话、保护个人信息、调整运营商资费策略等方面联合治理。

广东省消委会建议,有关部门应与时俱进健全完善法规体系,就资费标准、服务质量、个人信息保护等方面出台更为严格的规定,同时通过定期检查、随机抽查等措施进行有效监管,探索建立企业诚信评价机制,对于违反法律法规、侵害消费者权益的通信企业和相关人士,依法依规进行严厉处罚。

近年来,国家有关部门通过多种手段治理骚扰电话。工信部还推广“骚扰电话拒接”服务,强化电信网络诈骗一体化技防手段。

北京市京师律师事务所律师孟博等人建议,相关电信服务提供商应强化运用人工智能等科技手段的监管能力,比如,及早发现并阻断利用人工智能呼出骚扰电话的违法违规行为,对虚拟号段资源使用用户加强资质审查等。

记者调查发现,运营商也会处罚投诉量大的渠道商合作。

多数渠道代理商也有苦说不出,坦言在业务发展过程中遇到瓶颈,“只有推销更贵的套餐和开通新业务才有利润,运营商应该考虑更多的服务供给措施,我们也就不用搞那么多‘话术’了。”广州某通信科技有限公司负责人说。

(新华每日电讯记者 胡林果)

# 作弊设备制售者、车主、检测机构沆瀣一气,提高尾气超标车辆过检率 车检“作弊神器”让“问题车辆”蒙混过关

新华每日电讯记者 刘巍巍

环保检测作为机动车年检主要项目,是降低尾气污染、改善大气质量的重要举措,如未通过环保检测,车辆将不得上路行驶。

新华每日电讯记者调查发现,一些地区机动车环保检测作弊形成灰黑链条,作弊设备制售者、车主、检测机构沆瀣一气,以篡改检测数据等方式提高尾气超标车辆过检率,攫取不法利益。同时,作弊设备通过网络销售扩散至全国多地,致使“问题车辆”蒙混过关,堂而皇之上路,危害生态环境。

## 车检“包过”,“神器”作弊

机动车尾气检测作弊的传统手段是塞钢丝球、更换临时三元催化器等,但塞钢丝球需避开监控,更换临时三元催化器需二次检测,都逐渐难以逃避监管,一些新型作弊“神器”应运而生,作弊手法迭代升级。

在江苏省苏州市虎丘区人民法院办理的制售机动车环保检测作弊设备案中,李某星制售车载自动诊断系统(简称“OBD”)作弊设备,苏某团制售OBD、尾气检测、灯光称重等作弊设备。其中,OBD作弊设备和尾气检测作弊设备在销售中占比超过九成。

记者看到,苏某团制作的OBD作弊设备,大小仅10cm\*4cm,可连接正规车载自动诊断系统,发送预设好的“无故障码”“已就绪”等合格数据,并上传至官方指定的车辆检测系统,从而使“问题车辆”通过检测。尾气检测作弊设备只需操作遥控器,即可随意调整、替换超标数据,使传输至官方指定电脑的数

据符合尾气排放标准、通过检测。

苏州市虎丘区人民法院检察院刑事检察部门承办人李梦玉介绍,这类案件作案门槛低、利润高,造成的危害广泛,侦办难度极高。记者采访发现,环保检测作弊设备构造简单,工艺粗糙,仅由芯片、外壳、连接线组成,制作者只要掌握浅显的程序知识,了解汽车检测项目,即可编写代码、烧制芯片并组装,成本低廉。销售端低买高卖,1个OBD作弊设备售价100元至800元不等,尾气检测作弊设备售价1000元至8000元不等。

截至案发,苏某团车辆检测作弊设备销售额398万多元,李某星销售额43万多元,一二级代理商销售额数十万元至100多万元不等。朱雪平介绍,根据单价测算,涉案人员销售的作弊设备数量达2000多个。

环保检测作弊设备借助网络分销,不法链条迅速蔓延。新华每日电讯记者检索本案中制作者、一级代理的物流记录发现,收货地址为“检测公司”的记录达千余条,遍布全国。根据中国环境科学研究院、江苏环境监测中心、苏州市生态环境局筛查研判,仅苏州地区就有1.8万余条疑似尾气作弊数据,涉及25家检测站。其中,与苏某团制作的尾气作弊设备相关联的检测站达10多家、2000余辆车辆涉嫌作弊。

苏州市生态环境局综合行政执法局机动车排污执法科科长高艳婷说,机动车排放的氮氧化物等一经排放便融入大气,环境污染后果难以量化,而且不法链条波及全国,难以全面收集证据,如何论证制售作弊设备人员

何猖獗

## 小设备“嗨赚”数千元,车检作弊为何猖獗

部分检测机构为收取检测费或赢得“回头客”,自行“帮助”“问题车辆”过检,车主仅支付正常检测费即可;还有一些检测机构发现车辆无法过检后,向车主收取50元至150元不等的“操作费”。本案中,江苏某机动车检测有限公司为3条检测线安装尾气作弊设备。企业工作人员说:“不过不收费,通过率,意味着企业亏损,作弊能提高通过率。”

最终,法院以污染环境罪判处本案中作弊设备制作者、分销者、使用者共计16人有期徒刑二年六个月至六个月,并各处罚金15万至1万元;判处检测公司罚金1万元。

## 小设备“嗨赚”数千元,车检作弊为何猖獗

“小设备‘嗨赚’数千元,车检作弊为何猖獗

如何论证制售作弊设备人员

如何论证制售作弊设备人员

如何论证制售作弊设备人员

如何论证制售作弊设备人员

如何论证制售作弊设备人员

如何论证制售作弊设备人员

如何论证制售作弊设备人员

如何论证制售作弊设备人员



9月4日,冠军中国选手孙刚(中)、亚军意大利选手贝蒂(左)和季军中国选手仲赛春在颁奖仪式上合影。当日,在巴黎残奥会男子花剑个人A级决赛中,中国选手孙刚15比3战胜意大利选手贝蒂,获得冠军。新华社记者 张豪夫 摄



9月4日,蒋裕燕在颁奖仪式上。当日,在巴黎残奥会游泳女子100米自由泳S7级决赛中,中国选手蒋裕燕以1分09秒68的成绩打破世界纪录获得冠军。新华社记者 熊琦 摄