

老罗帮你忙 13801898568

新浪微博: @青年消费投诉
栏目合作: 市民信箱 mail.sh.cn

OK卡一天内被盗刷近9000元

百联E城: 消费可疑 但系统无法辨别是否本人授权

一天内产生了29张单价为300元的充值卡交易, 加上手续费后总价值8837.75元, 消费者称本人不知情。

百联E城回应称, 这笔可疑消费是经过认证、登录成功后操作的, 系统认为是授权消费, 但无法辨别登录者是否为卡主本人。

青年报记者 俞韩岭

本报讯 魏小姐近日向与本报合作的市民信箱“市民热线”反映称, 持有的OK会员卡于7月18日被他人盗刷了一笔8837.75元的费用, 遂对百联E城产生质疑。对此百联E城相关人士回复称, 倘若是他人成功登录后的消费, 系统没法辨别是否经持卡人本人授权。

OK会员卡被盗刷近9000元

魏小姐回忆说, 目前这张给父母使用的OK会员卡是她单位在2008年发的, 单位每个月都会往这张卡里充一些饭贴、车贴, 久而久之卡里面就积累了不少钱。

她进一步告诉青年报记者, 发现OK会员卡被盗刷的第一人是她的母亲。“我妈妈有个习惯, 就是每次消费完以后都会在网上查询下卡内余额,” 魏小姐说, “7月29日妈妈去超市买好东西回家后, 网上一查发现余额竟然只有200多元了, 要知道上次她消费是在7月15日, 当时卡里还有9000多元!”

青年报记者被告知, 魏小姐这张OK会员卡于7月18日生成一笔总价值达到8837.75元的交易, 交易内容是29张单价为300元的中国移动全国手机充值缴费卡及相关手续费。

“这张卡从未在网络上交易过, 都是去实体店刷的, 会员卡也从未遗失或外借, 怎么会这样?” 于是摸不着头脑的魏小姐在7月30日致电96801客服热线, 但似乎没有得到她认为满意的答复。“客服说这是正常交易, 没有部门可以受理这个问题, 只能报案。虽然我7月29日到仙霞路派出所

报了警, 但也不知道钱能否追得回。还有就是, 难道百联E城对此事就不负一点责任吗?” 魏小姐说。

百联E城称登录成功就可消费

8月5日, 百联E城客服部负责人任先生回复青年报记者称, 百联E城就此事已经与魏小姐进行过沟通, 也确认“29张300元移动卡”的消费是可疑的, 但坦言在盗刷人成功登录魏小姐的账户后, 系统也“无可奈何”。

“在我们的网站如果要消费的话得先需要认证, 登录成功后才是作为一个授权的消费。目前看来可疑消费是在登录成功之后,” 任先生说, “系统只能‘认’登录名和登录密码正确后可以消费, 没法辨别是不是本人授权的。”他补充说, 经核查, 魏小姐的登录密码设置得比较简单, “会存在安全风险”。

难道系统对金额异常的消费不会自动提醒消费者? 对此任先生告诉青年报记者, 如果魏小姐有定过每月2元的“短信包月”服务, 每次消费后手机会接到短信形式的消费提醒。

青年报记者获悉, 百联E城相关部门会就魏小姐的盗刷情况做进一步调查。“技术部会进一步分析对方当时是通过怎样的状态去实现成功登录, 并做了怎样的消费流程, 因为魏小姐的手机没有被更改过。此外我们会看看系统有没有漏洞让他人有可趁之机, 类似的情况还有没有可能发生, 或者说像她这样的情况, 存不存在资料在别的网站被泄露的嫌疑。”

任先生表示, 调查需要时间, 暂时无法立即给出结论, 但承诺百联E城愿配合警方作跟踪处理。

【律师说法】

消费者取证难度大

上海盛联律师事务所徐游律师表示, 此案反映出, 作为制卡方的百联E城, 在系统的安全方面可能存在技术上的漏洞或瑕疵。“卡的加密技术及一系列后台数据都是在百联E城

这方, 用户卡内余额被盗刷的责任, 商家是需要承担一部分的。”

不过徐律师也表示, 如果消费者要求百联E城承担近9000元的金额损失难度极大, 核心在于取证面临很大困难。

■ 维权现场

购买度假权益签约当天就反悔

“自由之旅”已与消费者进入解约流程



自由之旅已按流程为瞿先生申请解约。 青年报资料图 记者 丁嘉 摄

青年报记者 罗水元

本报讯 8月5日, 市民瞿先生向青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目投诉称, 他与上海自由之旅度假服务有限公司(以下简称“自由之旅”)签约成为自由之旅旅游会员当天就反悔, 但解约要求难满足。8月6日, 记者现场采访时, 自由之旅方面称已按公司流程为瞿先生申请解约。

消费者签约当天反悔

瞿先生说, 8月5日接到自由之旅推介电话后, 就专程冒雨打车前往对方办公地址了解情况, 冲动之下便与对方签订了《度假权益买卖协议》, 协议约定他付完9800元后, 成为自由之旅度假俱乐部会员, 可以在2013年8月1日至2015年7月31日“获得第一周度假权益”, 相关度假权益可自行使用, 也可以交换、赠送、租赁、转让、继承、拆分、储存等。

瞿先生用信用卡付了9800元, 当晚回家就仔细查看《度假权益买卖协议》条款, 看后即反悔, 并马上联系自由之旅有关销售人员说明解约要求, 并联系了一王姓女经理。

8月6日, 记者来到自由之旅办公室, 王经理确认, 瞿先生在签约当天

就提出了解约要求, 她询问了解约原因后, 曾就瞿先生提出的问题提供过解决方案, 在瞿先生坚持要求解约后, 公司已按正常流程操作办理解约事宜。

律师称违约费数额有待认定

记者注意到, 一份由自由之旅提供、瞿先生签字确认的《会籍备忘录》上称, 双方签订《度假权益买卖协议》7日内, 瞿先生未申请使用度假权益情况下, 瞿先生可提出解除《度假权益买卖协议》, 并同意“扣除协议总价40%后将余款退还”, “且我(指瞿先生, 记者注)放弃要求FVC(自由之旅度假俱乐部英文缩写, 记者注)出示各项目费用的凭证的权利, 双方终止履行《度假权益买卖协议》”。

上海申骏律师事务所赵星海律师认为, 双方所签《度假权益买卖协议》自生效之日起, 其主要框架条款有效, 双方均应该履行, 消费者单方面反悔提出解约要求, 就是单方面违约, 应该承担违约责任, 但是, 违约费是否达到协议总价款的40%, 最好由司法机构进行认定, 而协议条款中消费者“放弃要求FVC出示各项目费用的凭证的权利”一项, 违反国家税法有关规定, 有逃税嫌疑。

■ 回音壁

糯米网特批 被盗金额已赔付

青年报记者 罗水元

本报讯 本报8月5日报道杨女士在糯米网上账户被他人盗用购买游泳券一事, 糯米网高度重视。对方回复青年报称: 经核实, 杨女士在糯米网上的账户确实被盗用了, 因其坚持不提供身份证、授权委托书和垫款证明等材料, 糯米网特事特办, 按被盗用金额标准向杨女士赔付, 相应款项已到达杨女士指定支付宝账户中。记者联系杨女士, 她介绍

说, 本报报道出来后, 糯米网立即与她联系, 相应款项也确实到了她支付宝账户中。

糯米网解释, 账户被盗可能与网站管理和用户私人管理有关。如果是前者, 被盗用的会有一大批, 此次处理发现, 杨女士账户被盗系个案, 可能与其账户管理不严、密码设置级别不高等原因有关。糯米网建议, 为提高账户安全级别, 应相应提高账户密码等级, 并严格保管密码, 尽量不在他人面前使用。

第六期 (2013年7月)

投诉

青年消费投诉黑榜

上榜企业

- HTC
- 三星
- 淘宝
- 日立空调
- 威尔士健身
- 关爱宝
- 伦特微