

内幕揭秘

小伙“卧底”网店当客服

5天偷卖1万多条顾客信息

此案再次揭示网购消费信息安全“黑洞”

●陈正明 叶超磊

贺某是个90后，前段时间，他到义乌找工作，一心想找一家大的网店做客服。

看起来，这个小伙子做事蛮有目标，谁也没想到，贺某是醉翁之意不在酒，他只是想在网店做“卧底”：有机会每天盗取客户的交易信息，这样的信息可是能卖钱的。短短5天，他就已经出售了12000多条。

客户是这么被骗的：
你的快递出问题了，先退款吧

3月16日，江苏人李先生在一家叫“OH服饰”的天猫专卖店看中了一件65元的衬衫，下单付款后，就等着义乌的店家发货。

第二天下午，李先生接到一个陌生来电，对方称是支付宝的客服人员，“说快递出了问题，我买的衬衫是货到付款的，让我再支付一笔钱。”

对方如此了解自己交易的情况，

李先生也就没有怀疑。

可是自己明明付过钱了，不可能再付一次。对方坚称，后台数据显示，李先生的这件衣服确实是货到付款的，“不会错的，要不你先申请退款。”

之后，对方加了李先生的QQ，发来一个链接，说这是退款地址，请按程序申请退款。李先生点开这个链接，根据提示填写了姓名、身份证号、银行卡号、绑定的手机号等内容后，收到一条“提交失败”的信息。

这时，“客服人员”发来一个短信，让李先生把这条提交失败的内容转发到开户行客服，没多久李先生又收到一条来自银行客服的验证码。

“我没有仔细看就把验证码电话告诉了对方。”等回过神来，李先生发现这是一条扣款短信的验证码，而这时，他的银行卡内一下子少了50668元。

随后，李先生立刻联系了这家义乌的天猫店，可客服人员说，衬衫会正常发货，李先生应该是被人骗了。

内鬼是这么暴露的：
每天有上千个投诉，说是钱被骗了

被骗的不只李先生一个人。

从3月14日下午开始，这家办公地址设在工人北路的“OH服饰”天猫店，每天都会接到成百上千起客户投诉，“说有人利用‘退款’向他们骗钱。”

客服投诉电话响个不停，让“OH服饰”公司负责人金先生非常头痛，于是他向第三方管理软件“E店宝”公司反馈，是不是对方泄露了自己客户的交易信息。

不过，金先生很快从“E店宝”导出的数据信息发现，每天一大早都有员工从后台批量导出当日的客户交易信息。

根据显示，下载用的几个账户都是3月11日刚刚入职的员工，而且都在一位姓贺的员工电脑上操作的。金先生和几位主管开始悄悄地调查，发现贺某每天都提前半个小时到公司，之后就对着电脑摆弄。

3月19日早上7点30分，离员工

上班还有一个小时，金先生和几个主管提前到了公司监控室，将摄像头对准贺某的办公桌。

果然，贺某8点不到就开始在电脑前操作。于是，金先生把贺某叫进办公室对质，见贺某矢口否认，金先生等人就把他扭送到了辖区公安机关。贺某的行为已涉嫌非法获取公民个人信息罪，目前已被公安机关依法刑事拘留。等待贺某的将是法律的制裁。

客服是这么作案的：
偷偷导出客户信息，每条都能卖钱

到了义乌市公安局刑侦大队，一开始贺某还否认。直到当天下午，办案民警拿着从贺某使用的电脑上发现的相关客户数据文件、网络发送痕迹等证据，贺某才如实供述自己的作案经过。

贺某，湖南双峰人，1994年出生，去年就来过义乌，曾在一家电商企业上班。

据贺某交代，春节回家期间，他在网上认识了一个网友，对方是专门收购淘宝、天猫等网店的客户交易信息的，

“只要潜入电商企业后台，收集当天的客户信息，每条就能卖1元左右。”

不知道对方为什么要花钱买这些信息，贺某只是觉得这活比较轻松，钱也来得容易，于是就和对方聊了起来。对方在线“授课”，教会了贺某如何进入“E店宝”等网店管理系统，搜集客户交易信息。

贺某学成后，3月4日再次回到义乌，上网搜寻招网店客服的公司，想进入电商企业当卧底，“第一家应聘公司太小，后台没有第三方管理系统，一条条记录太累了。”

3月11日，他应聘进入了“OH服饰”公司电商部当客服，经过3天的培训后，拿到后台管理系统“E店宝”的登录账号。

3月14日正式上岗后，他每天都提前半个小时上班，把前一天的客户交易信息导出来，再发送给“师傅”。

短短5天，贺某非法出售客户信息达12000余条，从中获利9100元，“每一条对方都要审核，确认有效了才付钱。”

◆善意提醒

信用卡 “曲线房贷” 有风险

●齐振松 郑茜

最近，张女士在一县城某楼盘买了一套商品房，由于属于第三套房，因此不能再申请房贷。张女士与开发商协商后，决定采取银行综合授信的方式借款，差额部分就使用信用卡。据张女士介绍，她总共刷了10万元，申请做成6期分期还款，每期还款1万多元。

在该县一家银行网点大厅内，工作人员热情地向前来咨询的徐女士介绍该行的信用卡：“只要与本行有业务往来的客户或能够提供房产证复印件等资料的，都能申请到5万元额度的信用卡；如果你们是夫妻俩，就可以各申请一张，加起来就是10万元了。”工作人员告诉徐女士，“购房后刷卡可分多期甚至每月一期还款，也就是可以截止两年还清款项，每期手续费率在1%”。徐女士说，“目前刷卡买房应该没问题，而以后分期还款将面临着沉重的手续费，实在受不了。”

确实，手续费的昂贵加大了信用卡“曲线房贷”的成本，这种变相贷款实际上存在着极大风险，银行及消费者务必谨慎操作。首先，信用卡分期还款获得短期房贷具有潜在风险。对于银行来说，由于普通房贷一般是以房产作为抵押物，而信用卡根本没有抵押物，房价一旦出现较大波动，借款人难以及时还款，对银行资金安全就会产生一定影响。其次，对于购房者而言，信用卡分期付款的成本比普通房贷利息要高得多，短期内还款压力较大。如果出现逾期还款，势必影响持卡人今后的信用记录，同时也会增加成本。再次，信用卡持卡人授信额度不尽规范。从更深层次来看，目前各银行之间为了争夺市场，往往重复给同一个人发多张信用卡，授信总额大大超过本人还款能力，一旦持卡人资金链出现问题，银行的资金风险就不可避免。

◆耳闻目睹

买下的与收到的不一样 淘宝购物须防备 “偷梁换柱”

●通讯员吕紫嫣 记者冯伟祥

网络购物如今已成为一种潮流，网店各商家为销量上涨推出各种各样的促销活动甚至作出承诺保障，让消费者放心网购。但是，淘宝买家卖家之间交易纠纷仍时有发生。一位在永康市某五金厂工作的蒋先生就中招了。

据蒋先生陈述，2014年11月，他在淘宝天猫商城购买了价值5879元的华硕笔记本电脑。当时卖家承诺内存为8G的电脑，结果他收到了内存只有4G的电脑。他还发现卖家所寄发票也并非其开具。蒋先生与卖家沟通未果，向永康市人民法院提起诉讼，称卖家用较低配置的笔记本电脑出售，冒充较高配置的笔记本电脑出售，具有欺骗行为，要求卖家按购买笔记本电脑货款的3倍进行赔偿。

永康法院对该案进行了开庭审理。庭审中，卖家答辩称自己不存在消费欺诈行为，并称涉案电脑的描述为8G是由于笔误，且该电脑标配只有4G，客服由于不熟悉产品才对8G内存进行确认，并非故意欺诈。双方为此争执不下。

永康法院经审理认为，卖家作为出卖人应按照约定的配置交付标的物。卖家实际交付的标的物与其向蒋先生承诺的标的物存在差异，而卖家提出客服疏忽、标的物配只有4G的抗辩，并未提供充分的证据予以证明，可判定其存在欺诈行为。据此，法院根据《消费者权益保护法》第五十五条的规定，判定卖家按蒋先生购买笔记本电脑价格的三倍，赔偿蒋先生损失17637元。

前车之鉴

传销玩变脸 花招迷人眼

市场监管机关：要警惕违背市场价值规律的骗局

通讯员孙建新、杜国宏报道 “一直以来传销组织是限制人身自由、进行精神控制的，原来像我们这样推荐购买保健品也算是传销？”日前，湖州市南浔区市场监督管理局练市镇分局联合当地公安部门根据群众举报，捣毁一处变相传销组织，“身陷其中”的市民郑女士有些糊涂了。

她告诉笔者，前段时间，她听朋友介绍购买了“东方纳豆”保健品，有空就来听听该保健品组织的健康讲座，偶尔也带身边的朋友前来购买，但这都是自慰行为，一点都不像印象中传销组织那样专门给成员“洗脑”。

看似一种普通的带诈骗性质的保健品推销、宣讲活动，但经过执法

人员深入了解和调查后发现，这是一种非典型的变相传销行为。根据营销计划单内容和涉案人员的陈述，其模式运作如下：一是返利款，凡购买“东方纳豆”食品，每天可返利12.5元~1.4万元不等；二是推介奖，如果介绍别人购买“东方纳豆”食品，便可一次性获得提成返销金额的10%。另外，每成功推荐一人购买，介绍人(上线)均可获得相应提成，这样层级发展相关人并从中获利。

“调查中，我们还获知，这些返利款与推介奖都是由西安某公司直接汇款到涉案人员专用银行账户，这样的销售方式完全符合传销组织的行为模式。”工商执

法人员告诉笔者。

据了解，该传销组织的总部在西安，专门以推销“东方纳豆”等所谓保健食品在全国各地编织传销网络，规模巨大。而练市镇市场监督管理分局辖区内的这个小聚点传销活动还处于早期发展阶段，上下线层级在三四级左右，参与人员还不多。目前，市场监督管理机关已会同公安部门按照《禁止传销条例》的相关规定对主要涉案人员进行处罚，对其他人员进行了集中的法律法规宣传教育后予以遣散。

近年来，传销组织为了逃避打击

可谓花样百出，“自愿连锁经营”、“团

队酬酬”、“阳光工程”和利用互联网“返利”等方式让人雾里看花，难以明辨。

市场监督管理机关执法人员告诉笔者，与传统“拉人头”式传销相比，该类传销活动编造的谎言骗局更具蛊惑性，且不控制手机、人身自由等，也容易让人放松警惕。但无论该类传销活动如何变化发展，其实本质仍是以购买份额作为缴纳入门费，以发展下线人员作为拉人头组成层级，以下线人员“业绩”作为获利依据的传销行为。为此，市场监督管理机关提醒广大市民：提高警惕，摆正心态，不要轻信各类违背市场价值规律的传销骗局，以免上当。

杭州钱塘君廷酒店管理有限公司吸收合并杭州鑫满溢酒店管理有限公司公告

经本公司股东会决定：杭州钱塘君廷酒店管理有限公司与杭州鑫满溢酒店管理有限公司合并。合并前杭州钱塘君廷酒店管理有限公司的注册资本为200万元；合并前杭州鑫满溢酒店管理有限公司的注册资本为200万元。本次合并的形式为吸收合并，杭州钱塘君廷酒店管理有限公司存续，杭州鑫满溢酒店管理有限公司注销。合并后，杭州钱塘君廷酒店管理有限公司的注册资本为400万元。杭州钱塘君廷酒店管理有限公司和杭州鑫满溢酒店管理有限公司的债权债务由合并后的杭州钱塘君廷酒店管理有限公司承继。请债权人自接到本公司书面通知之日起三十日内，未接到通知书的自本公告之日起四十五日内，有权要求本公司清偿债务或者提供相应的担保，逾期不提出的视其为没有提出要求。特此公告。

杭州钱塘君廷酒店管理有限公司

杭州钱塘君廷酒店管理有限公司吸收合并杭州鑫满溢酒店管理有限公司公告

经本公司股东会决定：杭州钱塘君廷酒店管理有限公司与杭州鑫满溢酒店管理有限公司合并。合并前杭州钱塘君廷酒店管理有限公司的注册资本为200万元；合并前杭州鑫满溢酒店管理有限公司的注册资本为200万元。本次合并的形式为吸收合并，杭州钱塘君廷酒店管理有限公司存续，杭州鑫满溢酒店管理有限公司注销。合并后，杭州钱塘君廷酒店管理有限公司的注册资本为400万元。杭州钱塘君廷酒店管理有限公司和杭州鑫满溢酒店管理有限公司的债权债务由合并后的杭州钱塘君廷酒店管理有限公司承继。请债权人自接到本公司书面通知之日起三十日内，未接到通知书的自本公告之日起四十五日内，有权要求本公司清偿债务或者提供相应的担保，逾期不提出的视其为没有提出要求。特此公告。

杭州鑫满溢酒店管理有限公司

营业执照遗失公告

本公司(杭州迪安生物工程有限公司，注册号为25391365-x)不慎遗失由杭州市市场监督管理局1997年4月9日核发的营业执照正、副本，声明作废。

富阳市恒丰机械制造有限公司遗失一枚，声明作废。

富阳佳康环保科技有限公司遗失

营业执照正、副本，税号：33018339993914X，声明作废。

淳安县千岛湖镇益草汽车电器修理部遗失杭州市工商行政管理局淳安分局2011年12月15日核发的营业执照正、副本，声明作废。

淳安县梁方建材商行遗失杭州市工商行政管理局淳安分局2014年5月26日核发的注册号为3301276000189164的营业执照正、副本，声明作废。

富阳市延豪机械有限公司注销清算公告

富阳市延豪机械有限公司注销清算公告：本公司股东已决定解散本公司，请债权人自接到本公司书面通知书之日起三十日内，未接到通知书的自本公告之日起四十五日内，向公司清算组申报债权登记，逾期不申报的视其为没有提出要求。

杭州启唯进出口有限公司

富阳市延豪机械有限公司注销清算公告：本公司股东已决定解散本公司，请债权人自接到本公司书面通知书之日起三十日内，未接到通知书的自本公告之日起四十五日内，向公司清算组申报债权登记，逾期不申报的视其为没有提出要求。

杭州科良机电物资有限公司注销清算公告

杭州科良机电物资有限公司注销清算公告：本公司股东已决定解散本公司，请债权人自接到本公司书面通知书之日起三十日内，未接到通知书的自本公告之日起四十五日内，向公司清算组申报债权登记，逾期不申报的视其为没有提出要求。

富阳朵茜贸易有限公司注销清算公告

富阳朵茜贸易有限公司注销清算公告：本公司股东已决定解散本公司，请债权人自接到本公司书面通知书之日起三十日内，未接到通知书的自本公告之日起四十五日内，向公司清算组申报债权登记，逾期不申报的视其为没有提出要求。

杭州金来绿化有限公司注销清算公告

杭州金来绿化有限公司注销清算公告：本公司股东已决定解散本公司，请债权人自接到本公司书面通知书之日起三十日内，未接到通知书的自本公告之日起四十五日内，向公司清算组申报债权登记，逾期不申报的视其为没有提出要求。

杭州宝荣贸易有限公司注销清算公告

杭州宝荣贸易有限公司注销清算公告：本公司股东已决定解散本公司，请债权人自接到本公司书面通知书之日起三十日内，未接到通知书的自本公告之日起四十五日内，向公司清算组申报债权登记，逾期不申报的视其为没有提出要求。