

邵阳一女子遭遇电视购物连环骗局——

## 9个月工资换来12件无用的包裹

文、图：今日女报/凤凰网记者 陈炜  
电视购物不是新鲜事，但对于邵阳市的37岁女子黄晓慧（化名）来说，电视购物已经成为一段不堪回首的噩梦。她通过电视购物广告，花1200元购买了三台手机，因为不满意产品，便想退货，却没料到，一场骗局就此展开——她在接下来的4个月里，收到了对方的12个包裹，却被骗走1.2万元。



“黑白果”手机已经被黄晓慧打入“冷宫”。

## 事件 电视购形似“iphone4”的手机，遭遇退货难

1.2万元，对于在邵阳市从事家政服务业的37岁黄晓慧（化名）来说不是笔小数目，“差不多有九个月的收入”。然而，直到11月18日这天，之前4个月始终保持联系的“客服人员”突然没了音讯后，黄晓慧才意识到自己陷入了骗局，但花出去的1.2万元，已经无法追回，换来的，只是一堆散碎的生活用品。

1.2万元，总共收到了12个包裹，包裹里有U盘、瓷杯、血压测量器……12月13日下午，在黄晓慧的邵阳家中，她向今日女报/凤凰网记者展示了12个大小不一的包裹。

“12件包裹都是收货后才付的款，最低几百块，最高的一次有1900元。这些东西我都用不上，而且也不值这个价啊！”黄晓慧说，上当受骗的事，除了丈夫，她没敢和其他人说，即便是在和丈夫的诉说中，被骗的数额也变成了“只有几百元”。

“今年的活，自己算是白干

了。”黄晓慧说，“不久就要开始买年货了，到时少了钱，家人一查最后肯定瞒不住。早知道是这样，当初就不该贪小便宜。”

这事还得从今年4月的一则电视广告说起。

4月27日上午，黄晓慧在客户家中收拾完家务后随即打开电视，很快，浙江电视台某频道播放的“黑白果”手机促销广告引起了她的注意。

“广告里说手机不但有3.2英寸超大液晶屏、1600万像素摄像头，还可以看天气、查地图、看电影和视频通话。”更让黄晓慧心动的，除酷似iphone4的精美外形外，还有低廉的售价。

“一台只要399元，买两台还减100元。”黄晓慧说，虽然自己当时没听说过这个品牌，但因为广告里说功能全、价格低，自己也就心动了。根据广告中提供的电话号码，黄晓慧很快与广告方取得联系，除扣去的税款和运费等附加费用，她买了3台，花了1200元。

手机买回不到一周，黄晓慧发现和广告中宣传的不是一回事。“手机很多功能都没有，做工粗糙，外观与广告里的也有明显区别，在楼层高点的建筑里打电话都没有信号，甚至用的次数多了，还容易花屏。”黄晓慧说。如果说，电视中吹嘘的与买回的手机反差太大只是让黄晓慧感到烦闷，那“感觉受骗”后，售后人员的推脱态度却让她心寒。

“很多次打电话投诉，客服都说产品质量有保证，出现问题一般是由人为因素导致。说白了，意思就是我弄坏的。”更让黄晓慧不堪忍受的是，客服人员甚至在凌晨频频打来电话，指导她如何正确使用。

黄晓慧没有放弃投诉，协商却依然没有进展——“厂家给出的说法只有一个，就是同意提供有偿维修服务，不愿退货还款。”最终，黄晓慧只得选择放弃。“后来就当自己上了当，想到手机这么便宜，也就没打算再追究了。”

之前一样，催促“客服人员”的电话黄晓慧没少打，老早寄过去的两台新手机却一直没有下落，理应退回的款项也迟迟没有到位。

手续不齐全，出差事务忙，机器出故障……接下来的4个月，“客服人员”总以各种理由要求黄晓慧继续接收包裹，只是，每次寄来的包裹，价格却越来越贵，“最贵的一次给了1900元”。

事后，黄晓慧算了笔账：从今年7月至11月18日，她共接收了12个包裹，花了1.2万元，刚好是所购手机费总额的10倍。

11月18日，就在“客服人员”信誓旦旦给出“全额退款”的承诺后的第二天，黄晓慧突然和对方失去了联系。“一开始不接电话，后来就关机，到现在成了空号。”直到这时，黄晓慧才意识到自己遇到了骗子，而唯一了解的信息是：“电话里的声音是个男的，说姓刘。”

## 调查 “客服人员”、商家双双消失

12月13日下午，在黄晓慧家中，今日女报/凤凰网记者见到了她保留的唯一的一台“黑白果”手机，形似“iphone4”，背面显示为“双色果智能手机”。据手机包装袋上显示的信息，该生产厂家为深圳市普天龙电子科技有限公司。尽管手机生产厂家与黄晓慧接收十余个包裹的“客服人员”的寄件地址都在深圳市区，但具体的登记地址却不相同，二者的售后服务电话也不一样。此外，后面所寄12件包裹的寄件人均写为“刘爱国”，但是否属实无法得以确认。

随后，记者分别致电“客服人员”及生产厂家，得知的情况是“客服人员”的手机号现已成了空号，而四次拨打厂家售后服务热线4001009362一直无人接听。截止记者发稿前，该热线电话依然无人接听。

## 律师说法

## 提醒：电视购物须谨慎，尽量选择本地经销商

湖南骄阳律师事务所律师 方希

方希认为，现在很多电视购物的受害者在购买了虚假的、夸大使用性能的商品后，大都自认倒霉。“主要是购买者考虑到维权所需投入的时间和精力要大于产品的价值，往往选择了放弃。”他说，因为这种商家往往是三无商家——无资金、无住所、无固定人员，购买者很难采取法律途径维权。

## 建议：协商无果后，保存录像、录音和票据是维权关键

湖南华硕律师事务所律师 王军

王军建议，消费者通过电视广告购买手机后，若发现产品存在严重质量问题，经多次协商无果后，可将电视台的广告以及与手机销售公司职员电话联络分别做录像和录音取证，并将快速

12月13日下午，记者电话联系了深圳市质量技术监督局宝安分局。据该局工作人员讲述，深圳市普天龙电子科技有限公司从2010年开始，因生产手机等违规产品已多次被该局查处。该商家为规避责任，早在去年5月起以改换公司原有登记地址的方式逃避处罚，现已无法找到该商家。尽管该局已经采取限制该公司办理下次年检和变更手续等措施，但对于已购买“黑白果”手机的消费者而言，工作人员表示，因目前找不到商家，所以无法办理赔偿和退机等手续。

12月14日上午，记者又电话联系了浙江电视台广告部。一名自称姓刘的工作人员告诉记者，因此前台里播映的“黑白果”手机遭观众多次投诉举报，经台里领导最终决议，从今年6月起，已对该广告做出停播处理。

方希提醒消费者，一些广告只提供订购热线电话，不提供供货商其它详细资料，售后服务往往无法保障。而且，相关经营者提供的发票大多数不是所购商品的正规发票，发票上填写的商家名称与电视广告宣称的不符，也难以认定责任方。方希建议，尽量选择本地有售后服务点的经销商，对售后服务承诺等内容，双方的约定最好以书面形式确定。

单据、发票、手机三包证等证据也做备份，依据《消费者权益保护法》的相关规定，可通过法律途径向手机销售公司发出律师函，要求其退回手机价款，同时给予一倍赔偿，并在相关媒体上道歉。

## 骗局 “核对物流编号可全额退款”是骗局

就在黄晓慧放弃退款要求的一个多星期后，一名自称是该手机生产厂家的“客服人员”主动联系上了她。“对方自称姓刘，说是公司出了新规定，现在可以全额退款。”黄晓慧说，她没想到的是，这个新出的喜人规定，却是一场骗局的开始。

“对方说，如果想退货，就要我把银行卡号告诉他，还说，收到手机后会把钱汇到我卡上。”黄晓慧回忆，“客服人员”提出的唯一退货条件就是要核对最早邮寄所购手机包裹上的物流单编号，以确定是从该公司购买的。

黄晓慧当时并没对新客服人员起疑心，她只是说：“手机都买来三个多月了，谁会把寄来的包裹上的物流单子留着？”很快，“客服人员”提出一个“可行”的建议——“就是对方再寄个邮件包裹给我，我收到后把编号告诉他，等对方核对编号无误后会把所有的钱都退回

来。”黄晓慧告诉今日女报/凤凰网记者。

一听到能退货拿钱，黄晓慧积极配合起来，但她也留了个心眼，“买来的手机只寄去了两台，想试试看能不能成”。没过几天，她果然收到了包裹，里面装着一个U盘。因为“客服人员”发货时选择的是邮政代收货款，一心想着“反正这钱也会一起退回”的黄晓慧没考虑太多，支付350元给邮政快递后随即即将编码发给对方，坐等退款。

一连三天，黄晓慧每到中午都会去银行询问汇款是否到账。几次询问无果后，黄晓慧再次致电对方，这次，“客服人员”的解释让她舒了口气——“对方说新规定出来后，就在寄来新包裹的第二天，公司的系统也全面升级了，所以之前的编码又无效，需要再次使用新编码。”

黄晓慧信了，第二个包裹很快寄到家里。这次，装的是个瓷杯，她花800元买下。但结果和

## ■ 资讯

## 100峰骆驼南下长沙看茶

今日女报/凤凰网(记者 唐天喜 通讯员 李建)看几头骆驼你可以去动物园，那看近百头骆驼呢？其实也不用去大漠。12月14日，记者从长沙市政府主办的“重走茶叶之路湖湘溯源行”大型主题系列文化活动中新闻发布会上获悉，从大漠草原开始徒步行走、历时8个月的100峰骆驼已抵达长沙，在为期6天的活动中，市民将有机会在岳麓区三汜矶大桥、星沙松雅湖国际友谊林、长沙县春华镇怡清源长春茶厂、长沙县青山铺等地“零距离”接触史上最大规模的内蒙古骆驼队。

今年4月28日“重走茶叶之路”内蒙古二连浩特市正式启

动，百峰骆驼从内蒙草原徒步南下，跨黄河过长江，经山西、河南、湖北，于11月14日抵达湖南，相继在益阳、安化、韶山等地完成“重走茶叶之路湖湘溯源行”子活动预热后，齐抵长沙，正式开启“重走茶叶之路湖湘溯源行”主题活动。

湖南作为茶祖神农的故里，是万里茶路南方的起点，安化黑茶曾经是万里茶路上的第一茶饮。“重走茶叶之路湖湘溯源行”长沙主题活动将向世界展示一场别具湖湘特色的中国茶文化盛宴，湖南既是百峰骆驼南下驮茶的终点，也是正式开启亚欧跨越之旅国内7省行进的起点。