

- 交笔手续费，充值的钱退了游戏装备不用退
- 为取信客服，“退款技术员”苦练“情景剧”

把诚意当生意的 苹果退款团 有多悬



扫一扫，参与网友讨论

文、图：今日女报 / 凤网记者 陈炜

“苹果代退款火热接单：45天内充值购买游戏道具，都可退款！”将这条信息在微信朋友圈里一发布，18岁的高三学生汪鹏（化名）很快便又接到了一笔来自同学的订单。

利用苹果公司 iOS 系统退款规则，帮同学退回充值的钱，同时还能保住游戏里的装备，这是汪鹏学习之余的“兼职”。

2018年9月，苹果 ID “盗刷门”事件发酵，受害用户的退款话题风靡，随后也出现了越来越多的“苹果退款团队”——他们看准“商机”，利用苹果公司“45天内无理由退款”的消费者保护条例，帮助消费者申请退款，以此获取可观的手续费。

如今，游戏已经越来越多地深入到了孩子们的生活中，通过充值让自己成为游戏里的“大神”，这对孩子而言极有诱惑力。近日，今日女报 / 凤网记者采访发现，有的孩子想通过退款重复充值；有的孩子偷偷充值，因害怕父母责骂，便想通过“退款”来着补；还有的孩子在尝到退款的甜头后，更希望成为“退款团队”的一员，好赚“零花钱”……

但是，利用规则退款，真能“稳赚不赔”吗？这看似能占到便宜的行为背后，又隐藏着怎样的法律风险？

成功退款 2592 元后，18 岁学生加入“苹果退款团”

申请退款、拿到退款、支付手续费……不到一个月时间，长沙 18 岁的高三学生汪鹏就体验了一番“苹果退款”的全过程——退款 2592 元，再支付给“退款团队”1296 元手续费，就能拿到钱的同时保住游戏里购买的装备。

汪鹏是一名“骨灰级”的游戏玩家，目前，他最热衷的一款游戏就是“王者荣耀”。

自 2018 年起，汪鹏平均每周都会省出一些生活费来给手游充值。今年春节期间，他更是“大手笔”地充值了 3000 多元，为游戏人物购买“皮肤”。

父母得知这一情况后，便立即“封锁”了汪鹏的经济来源——每月给的生活费只够一日三餐，别说打游戏买装备，就连请客吃顿大餐都很难。

就在汪鹏感到沮丧的时候，同学聚会中认识的一个哥们给他“指了条明路”。

“他就是苹果退款团队的，能利用系统漏洞帮我申请退款。”汪鹏告诉今日女报 / 凤网记者，今年 3 月初，他抱着半信半疑的态度购买了“退款服务”，没想到，最后真的成功退款了。

高兴极了的汪鹏得知“退款团队”还能“收徒”，他便报名了。

“当学徒并不是去学习什么 IT 技术，其实就是培训苹果 iOS 代退款业务。”汪鹏告

孩子乱充值妈妈找人“代退款”，结果却被“封号”了

不过，并不是一次退款都能成功。在汪鹏的众多客户里，被自家“熊孩子”花掉近万元的长沙市民张燕就被“坑”了。

3月23日，张燕告诉今日女报 / 凤网记者，她和丈夫王铭在位于长沙市开福区的北辰三角洲小区租下一间店铺做水果生意。为方便做生意时的转账支付，丈夫专门购买了一款苹果智能手机，并绑定了多张银行卡。

谁想，就在一周前，张燕往银行卡里存钱时却发现了一件怪事——短信中的存款数额没错，但卡上余额少了 9800 元。

张燕致电银行询问，结果工作人员告诉她，她的卡并没有异常消费。

9800 元去哪里了？仔细一追查，夫妻俩发现这笔钱是被 10 岁的儿子盗刷了。而且，“精明”的儿子因为担心银行的消费短信通知会让自己“露馅”，还特意偷偷删除了相关短信。

为了追回这笔游戏充值费，张燕看到朋友儿子的汪鹏发的朋友圈，便与其签订了“交付 40% 手续费”的退款业务。

3月20日，张燕向汪鹏提交了苹果手机 ID 账号、密码、绑定手机号以及回答“历史总消费数额”“这是第几次退款”“前几次退款是否成功”等问题后，随即将对方发来的一个手机号按要求设置成呼叫转移。

结果，当日下午，张燕就发现苹果手机



诉今日女报 / 凤网记者，退款团队利用苹果公司“消费 45 天内无理由退款”的消费者保护条例，帮助用户在规定时间内通过苹果“App Store”的退款服务申请退款，“首次退款成功率几乎是 100%”。

先递交相关资料、再按照退款团队的要求，将手机设置成“呼叫转移”，一旦有苹果公司的电话打来，便会被转移到退款团队成员的号码上。

接下来，与苹果公司客服的沟通对话就是退款团队的工作。

“每笔交易的手续费都是 50%。”汪鹏说，退款团队并没有一开始就让他成为“学徒”，而是从“介绍人”干起，每介绍一笔业务，就从 50% 的手续费里抽取 10% 的提成。

“我只干了 14 天，每天能接到 20 笔生意。”汪鹏说，目前他已经有了 1800 元的业绩，“不过我至今还没有机会成为学徒”。



中的“报告问题”一栏里，多个标价 328 元并写有“App 内购买”的游戏消费报告呈现“待退款”状态。数小时后，她果然收到了多笔退款，共计 5000 多元。除去手续费，她依然拿回了 3000 多元。

然而，一笔标价 648 元的游戏消费报告却一直没有动静。为了尽可能地挽回损失，她向汪鹏提议：“将剩下的大额消费单也退款。”

谁知，3月21日，张燕的苹果手机 ID 账号被封，钱也退不回来了。

调查 取信苹果客服 “退款团” 上演“情景剧”

有人退款成功，有人被封号……在申请退款的过程中，到底有什么讲究？3月24日，今日女报 / 凤网记者再次联系了汪鹏。

汪鹏透露，客户通过苹果手机“App Store”充值购买游戏道具的钱款会先进入苹果账户，待苹果公司分成后，再将剩下的钱转给游戏运营商。苹果公司为保障消费者权益出台了 iOS 退款政策，如果用户在苹果商店内支付购买的商品不满意或存在误充，可申请退款。

“退款是有期限的。”汪鹏说，虽然退款广告上提到“消费 45 日内可成功退款”，但原则上 90 天内都是可以申请退款的，因为这是苹果公司为用户保存消费记录的最长时限，但通常是“越早申请，成功率越高”。

随后，汪鹏向记者发来了一条苹果“App Store”报告问题的官方链接。记者发现，在该链接中，用户通过登录自己的 Apple ID，进入“订阅与购买”界面后，可点击“请求退款”栏目，之后便可看到过去 90 天内的消费记录。而在每个消费记录旁则有“我没有授权此购买项目”的选项，用户可以通过这个选项报告问题、申请退款。

尽管看上去操作简便，但用户真想拿回钱款却不容易。

“申请退款一般有两种方式，一种是报告退款，另一种是邮件 / 电话退款。”汪鹏解释，通过官网登录，以“报告问题”的方式申请退款是不常用的。尽管这个过程不需要“技术员”有过硬的 IT 功底，但失败率高，一旦失败，用户就会面临封号，生意也就黄了；邮件 / 电话退款更保险，考验的是用户在设置呼叫转移后，负责“接电话”的“技术员”的能力。

记者了解到，“技术员”在接通苹果客服电话后，会有一套专门术语来应对。

“退款理由越合理，申请退费的次数越少，沟通时的环境越真实，成功率就越高。”汪鹏说，如果用户是以“小孩误购”为由第一次申请退款，“技术员”就会在电话沟通中，让苹果客服感受到他的焦急情绪。期间，“技术员”还会故意在电话中上演“责怪孩子”的情景剧。甚至有必要的时候，“技术员”还会在电话旁播放事先录制好的孩子的哭泣声，以此增加真实感。

“不过，如果过多的使用同一个退款理由，苹果公司便会封停这个理由。”汪鹏说，这时，“技术员”又要准备新的理由来应对。

(下转 07 版)