

■新华社“新华视点”记者

# “积分到期兑换”短信乱象再追踪

不久前，新华社“新华视点”栏目播发《经常收到“积分到期兑换”短信？小心其中有“诈”》，揭露一些商家给手机用户发送短信，称其有大额积分即将到期，诱导用户采用积分加现金的方式兑换高价或劣质商品。

稿件播发后，中国电信向用户发送短信提醒：“部分不良商家以积分过期需尽快兑换为噱头进行诈骗，导致消费者权益受损。请广大用户注意核实信息来源，积分兑换请登录各平台官方地址进行处置，避免上当受骗。”

近日，“新华视点”记者追踪发现，仍有消费者不时收到类似的“积分到期兑换”短信。为何这一乱象屡禁不止？



## 仍有消费者反映积分兑换到劣质产品

河南消费者冯先生说，前些日子收到一条短信，“说我有3万多积分将在次日过期，并提供了兑换链接，署名‘服务通知’。”冯先生误以为是移动运营商的提醒，随即点开链接，以现金加7300积分为孩子购买了“价值”799元的“天才M6智能电话手表”。收到后发现手表做工低劣，两小时就没电了，

且无法退货。

记者看到，冯先生的手表背面贴纸有制造厂商名称，但未见产品商标及具体生产地址。经查，售卖该款手表的谷创优品积分商城，为深圳市厉创科技有限公司运营，公司注册资本100万元。

北京消费者王先生在积分兑换平台上

用429元和29000分购买了六瓶号称“原产地澳大利亚”的“奔富臻致PIN407干红葡萄酒”。记者发现，王先生购买的这款红酒与市场上每瓶售价500多元的一款澳洲知名品牌红酒在包装风格、字体设计等方面高度相似，极易混淆。

还有消费者反映，以积分加现金购买了

包装及品名极其类似“SK-II”的产品，收到后发现竟是一款名为“SKINII”的山寨产品，退货无门，不敢使用，只能扔掉。

新浪黑猫投诉平台有关负责人表示，2023年第四季度，黑猫投诉平台上，与积分短信相关的投诉量较上个季度环比增长超77%。

## 非法短信是如何群发的

非法积分短信的发送号码一般以“106”开头。记者以“106短信”为关键词在网上搜索发现，不少商家发布以“106”开头的短信“生意”广告，其多以“到达率高、转化率高、三网不屏蔽”等为宣传语。

记者询问上海一家自称可群发“106”开头短信的平台获悉，该平台针对个人及企业用户提供自助操作账号及短信套餐，收费为每1万条400元。

记者以化妆品网店店主的身份购买了该平台的“106”短信套餐，被告知可在短信中添加购物网站或网店链接。该平台工作人员提醒，短信内容需经平台人工审核，一些明显违法的内容不允许发送。

当记者询问能否发送包含“积分兑换”字样的群发短信时，该工作人员称，正规的短信群发平台不允许发这种短信。不过，经协商，在去掉具体积分数额后，该短信平

台还是发送了积分兑换提醒短信。

而另一家群发短信平台则对记者表示，他们对用户行为无审核监督义务，用户因发送信息产生的全部法律责任由用户承担。

“网络安全法规定，电子信息发送服务提供者应当履行安全管理的义务，知道其用户发送的电子信息含有法律、行政法规禁止发布或者传输的信息的，应当立即停止提供服务，采取删除等处置措施，保

存有关记录，并向有关主管部门报告。”西南政法大学仲裁研究院(仲裁学院)教师邱威棋说。

同时，邱威棋说，网络安全法还规定，网络运营者应当加强对其用户发布的信息的管理，发现法律、行政法规禁止发布或者传输的信息的，应当立即停止传输该信息，采取消除等处置措施，防止信息扩散，保存有关记录，并向有关主管部门报告。

## 如何加强监管

“山寨货”“骗钱”“拖着不给退”……不少消费者反映，联系这些积分兑换平台，电话是空号或被挂断，客服为机器人回复，无人受理退货或受理后不予处理。

记者调查多家被投诉的此类公司的工商注册信息，发现大部分公司注册于2022年至2023年，并没有发现经营异常与处罚记录。

上当受骗的消费者冯先生表示，向市场监管部门投诉后，被告知需要在3日内提交“被举报产品完整不间断开箱视频及

全方位完整清晰图”。由于冯先生无法提供该视频，投诉被按证据不足处理。

江苏省泰州市人民检察院第六检察部主任顾伟认为，这些案例中，商家所售产品与知名商品的外包装在色彩、字体等设计元素上近似，极易使消费者造成错误判断，具有迷惑性，涉嫌违反商标法的相关规定，涉及侵犯注册商标专用权。

“我们认为此类行为存在多重违法可能，涉及行政责任、民事责任，还可能涉及诈骗刑事犯罪。”顾伟表示，检察机关应密

切关注此类现象，对涉及侵犯公共利益的行为，要及时依法开展公益诉讼监督。

有运营商表示，消费者对短信合法性存疑时可以进行举报，监测到的号码属于诈骗电话、骚扰电话、垃圾短信的，系统会予以关停。不过，据了解，目前有消费者曾向运营商提交投诉，但30天过去仍未收到答复。

邱威棋介绍，网络安全法对网络运营者不履行处置违法信息义务、电子信息发送服务提供者不履行安全管理义务规定了

责令改正、给予警告、没收违法所得、罚款、责令暂停相关业务、停业整顿、关闭网站、吊销相关业务许可证或者吊销营业执照、对直接负责的主管人员和其他直接责任人员处罚款等相应法律责任。

专家建议，市场监管部门可与公安机关、网信部门、运营商等共同建立违法线索同步机制，通过合作及时分享线索，协同共治，根除这一乱象。

(记者 翟翔 胡林果 陈席元 高亢 王丰)  
(新华社北京电)