

## 消费者说

花费1598元维权退款  
淘宝店铺:包成功

**维权退费**

行业龙头  
实力保障

成功2000+

网购平台消费者退款退费代维权  
全额纠纷打假凭证材料免手

¥10 200+人累计付款

包邮

5年老店 消费者维权服务... >

淘宝 维权退款服务 >

定制专拍链接

定制专属客服

定制详细联系客服, 拍下改价

专拍链接/服fushi/饰儿童处理退补 ¥1598

服务;1598

7天无理由退货 >

x1

卖了换钱

维权不成立

加入购物车

实付款 <

¥1598

罗厓其实知道,在网络平台申请充值退款,似乎只有“未成年退款”的退费申请成功几率较大。

抱着试一试的心态,罗厓5月23日在淘宝搜索“维权退款服务”,没想到还真显示了相关商品。为了保险起见,她选择了综合评分较高的一家店铺咨询。

“请问去年在抖音平台充值消费的钱,还能退回来吗?”

“可以。3-4天处理完成,目前最新渠道基本包成功。”

这家名为“维权退款服务”的店铺,以“失败申请退款不收取任何费用”的宣传语,取得了罗厓的信任。其客服“tb3230385588”很快与她进行了对话,并让她提供充值金额、电话、充值凭证等信息。

“奇怪的是,店铺随后发来的支付页面写着‘服饰定制的专拍链接’。”考虑到淘宝属于权威专业的网商平台,罗厓选择拍下商品,并向该店铺支付1598元费用。

### 3名专属客服热情沟通 称“退款金额约全款95%”

实际上,整个交易过程罗厓都是忐忑的,具体操作流程她一无所知。为打消她的顾虑,在退款申请期间,该店铺3名专属客服(另两位名为“d46591cyumvsd”和“tb7245347408”)分别与她进行了热情沟通。

“请放心哈,基本没问题的。”

“我们全程代办,放心哈。”

“退款金额在你全款95%左右。”

.....

当罗厓询问申请退款的资料是否符合规定时,该店铺客服做出的回应是“肯定啊,请放心”。

### 费用还没退回 却通知“确认收货”

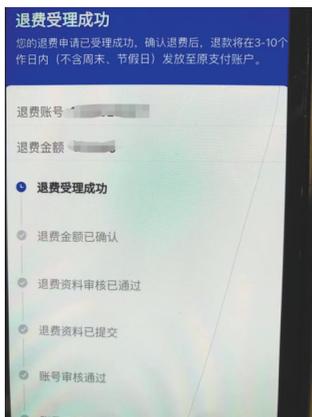
罗厓说,退款申请期间,商家先是发来一张“退费资料审核中”的进度图片,而后又从广东省吴川市发出一个包裹。

该包裹于5月25日上午9时左右抵达她的住址,并进行了派送。当罗厓不解包裹从何而来时,客服却告知她“那是个空物流,不用管的,老板”。次日,商家再次发来一张“退费受理成功”的图片,紧接着提醒罗厓点击“确认收货”,方可进入最后“签署成功”环节。

“没收到货为什么点确认呢?后面有问题怎么办?”罗厓疑惑。

“这个怎么可能,平台都有监管,店铺都有保证金,而且15天之内都支持售后,不然也可以客服介入处理。”

听到这,罗厓按照商家的说法照做了,得到的回复是“一般4-5天就会退费到账”。然而时至今日,这笔退费仍没有到账。



# 淘宝「退款维权服务」有假!

“看直播和买游戏道具充的值,不知道还能不能退。”  
“去淘宝上搜一下,好像有专人在做维权退款。”  
“靠谱吗?”  
“听说有维权成功的先例.....”  
5月22日,“90后”罗厓(化名)与朋友网上聊天时,提起了自己在网络平台充值消费的事。去年短短几个月时间,她冲动消费了好几万元。为此,朋友狠狠批评了她一顿,劝她赶紧想办法申请退款。

淘宝上真有这种“退款维权服务”吗?

有,她尝试了。  
“结果呢?”  
“我被忽悠了!”

近日,罗厓向重庆晚报记者讲述了自己的经历,借此提醒大家,网络商家推出的“退款维权服务”有假!小心别掉坑里。

## 记者调查

店铺处于关店状态  
客服:去报警去起诉

重庆晚报记者近日查看罗厓的聊天记录,通过她与该店铺3名客服的留言观察到,当罗厓气愤不已地称该店为“骗子团伙”时,名为“d46591cyumvsd”的客服做出回应,称“去起诉这个店的法人就行”“店铺法人把支付宝账号盗回,货款资金全被盗回、卷走”“去报警去起诉就行了”。

该店铺目前已处于关店状态,不再陈列任何商品信息,而向平台支付的保证金一栏也显示为“已签署消保协议”。

淘宝人工客服介入3次  
处理结果:维权不成立

联系不上商家,罗厓第一时间申请淘宝人工客服介入,并向平台提供了相应聊天记录与支付凭证。重庆晚报记者听取了罗厓提供的相关录音,淘宝人工客服前后3次与其取得联系,其中一名客服称“像这种涉嫌虚假交易的话,平台是没办法处理的。如果您没有手动确认的话,钱款是在平台这边,您一旦手动确认后,就是说您认同打到商家那边,这个是没办法帮您要回的”,并且这名客服反复多次强调“平台不是司法机构,这笔订单没办法帮您退款”。

6月7日,淘宝对罗厓的退款申请进行了关闭,处理结果为“维权不成立”。随后一名为“徐筠雁”的平台客服向她发来消息,称“商家问题您放心交给我们,商品和服务的问题商家管控部门开始核实。针对商家的服务缺失:1.已由商家品质部门进行一对一跟踪校验调研。2.记入店铺考核。3.质检人员会做重点监控商家服务质量。商家的服务如有不愉快的地方,我们再次向您致歉”。

搜索“维权退款服务”  
淘宝上千家店仍在接单

对于这番经历,罗厓认为自己存在部分责任。“那淘宝为何不负管理责任?不良商家的全程操作都在平台,为何平台没有在交易过程中严格把关?”对于罗厓的疑问,淘宝至今没有给出说法。

重庆晚报记者6月11日在淘宝搜索“维权退款服务”关键词,发现仍有上千家店铺在出售相关商品,部分店铺以“行业龙头 实力保障”“没有退不了的”“退款速度堪比火箭”“退费 我巨稳”等夸张文案作为“噱头”,以吸引消费者注意。

律师

### 商家属于欺诈行为

重庆公孝律师事务所青工委主任、合伙人徐斌律师:

该商家邮寄空包并引导性提示消费者进行“确认收货”来骗取款项,属于欺诈行为。同时,如果该商家明知无法办理维权退费服务而骗取款项的,甚至涉嫌刑事诈骗。

原则上,平台有相应监管责任。在商家入驻时,平台应对商家的营业执照、法定代表人信息、经营状况是否正常等信息进行合理审查、认证,并收取保证金。如发生“跑路”注销关店的情形时,平台应当积极协助消费者依法维权,披露商家的备案信息,必要时还可以根据平台赔付政策对消费者先行赔付。如平台未尽到上述义务,则买家有权要求平台承担相应赔偿责任。

若联系不上商家或协商不成,建议向平台、市场监管等部门投诉,或直接提起民事诉讼。同时,消费者可以以被诈骗为由向公安机关报案。虽然拿到胜诉判决的机会很大,但由于商家已经“跑路”,能否顺利执行到位存在不确定性。

重庆晚报-厢遇记者 李琅

晚报陪你走

如果你遇到

霸王条款、价格刺客、装修问题、保险不理赔、新车变二手车、缺少斤两、消费欺诈、食品安全、网购猫腻等消费维权问题。

我们将做到

深入调查并客观报道,同时还将联系权威律师为消费者答疑解惑。

