

邮政银行电话推销强卖产品，六旬老人“被推销”心惊肉跳：没刷卡没输密码 信用卡就被扣钱？



严勇杰 绘

这段时间，家住江北洪塘的裘师傅很心烦：20天前，中国邮政储蓄银行信用卡中心未经他同意，给他寄来了一套纪念银钞，“要价”3980元。他不要，要退货，却没法退。

昨天，裘师傅致电本报87777777新闻热线求助说，他从对方发货当天开始就要求不要寄，可还是寄到家里来了。

记者调查发现，随着电话推销的盛行，纠纷也相应而生。而类似裘先生的遭遇则更为典型：这些纪念品价值不菲，并非货到付款，而是由信用卡支出，分期扣款，让人有被“强制消费”之感。

一个电话就寄了套纪念品

裘师傅家住江北洪都路某小区，今年63岁。今年2月12日，裘师傅接到了一个400开头的电话。对方语速很快，自我介绍是邮政储蓄银行的，因为他是该银行信用卡客户，要为他介绍几款纪念品，还有礼品相送。

“对方说我信用记录很好，说纪念品保值又划算，说311元什么的，打进银行就好了，说了好几遍，但我听不懂他说的话。”裘师傅不胜其烦，最后含糊地说，“好好，再说，再说。”

让裘师傅始料未及的是，当晚，他就收到了银行发来的短信，说他订购了一套纪念银钞，价格3980元，费用由信用卡支出。他吓了一跳，赶紧与对方联系，却因是晚间没有联系上人。

“我哪懂什么收藏？还要这么贵，哪有这样强卖的？”第二天一大早，裘师傅又打了电话过

去，要求对方别发货。这次有人接听，对方说，货已经发出了，“不能退了”。

到了第三天，裘师傅收到了EMS的短信。裘师傅知道寄来的是纪念品，就没去领。直到四五天后，他路过小区门口时看到快件还在，担心弄丢了还是要算在他头上，就拿了回来。

“就一个盒子，没有封膜，里头像个相册，说是鸡年的纪念银钞。”记者昨天在裘师傅家中看到，这套鸡年银钞共16张，每张标有“10g”字样。此外，还有80分及1.2元面值的邮票若干。

此后，裘师傅隔两三天就联系银行，但他得到的回复无非以下三种：“不能退”“要联系其他部门”“等我们答复”。很快，就20天过去了，这让他越来越担心，“不知信用卡账单哪天下来，我整天心神不宁的。”

退货是件伤脑筋的麻烦事

据裘师傅说，他一直没搞清楚：这套纪念银钞的钱怎么扣？通过信用卡里一笔划走，还是分期付款？更让他担心的是，要是还不上，就会被拉进黑名单，以后就麻烦了。

记者网上搜索到中国邮政储蓄银行信用卡中心的电话，接线员说，电商平台在推荐纪念品等物时，会征询客户的意见并告知通过信用卡支付的方式，得到客户的同意之后才会寄送纪念品并扣款，并不需要客户的书面授权。

经询问，接线员确认：鸡年纪念银钞是该银行信用卡中心电商平台的业务。裘师傅是2月9日订购的“吉祥如意”银钞大全。至于如何付款和退货，她向记者提供了4006055165这一

号码。

这一号码正是裘师傅反复拨打的售后热线，记者用座机拨打，始终无法接通。改用手机拨打，倒是接通了。记者反映了裘师傅的诉求，接线员表示，会“记录下来，重新处理”。记者再次询问，可否退货以及如何退货，具体政策如何？对方始终答复，“给客户带来的不便表示抱歉”，承诺“向领导反馈，尽快处理”。

昨天下午，裘师傅高兴地向记者反馈，银行终于来电话了，要他把东西寄回去，“他们说会把钱打给我，但我查了下信用卡，好像并没有欠账。”目前，对这笔糊涂账，裘师傅仍感觉像是云里雾里。

未经授权便扣款涉嫌侵权

电话营销，是如今时兴的一种推销方式。其中，邮储银行的纪念品推销，早被消费者诟病。

从网上的评论看，大家对以下两点感到不解：一是，电话里含混不清的“再说”“考虑”或者明显敷衍的“好，好”等词语，能作为确认的依据吗？其二，未经持卡人本人刷卡及输入密码，银行能生成消费账单吗？

昨天，记者咨询了一位金融业内人士。他分析，根据相关规定，商业银行不可随意划拨客户资金。如经客户授权同意，则存在无卡交易通道。但具体操作守则，依各家银行具体实施情况各有不同。

记者随机拨打了几家银行的客服热线，建设银行的答复是：如果是小额的资金划出，工作人员肯定会在电话里明确告知客户并征得其同意的，有录音为凭；如果是费用比较多，涉及到分期，那就需要客户凭借身份证到网点去办理。如果是网上交易关联的相关业务，则依据客户消费时的支付或消费密码，作为同意扣款的依据。

广发银行回复说：一般来说，要自动划扣形成消费账单，银行方会与客户签有协议或口头告知，并征得客户同意。但类似淘宝、亚马逊等电商平台的交易，因为留有初始交易的相关数据，则自动承认划扣的关联性，只要不解绑，就会一直视同承认消费业务。

农业银行的回复是：银行不会随意划扣客户的账户资金，除非客户留有书面的协议或者经口头征询后得到同意的，这两点有协议和录音为凭据。至于目前较多的网上交易，只要客户自动绑定银行账户，则形成储蓄或信用账户的划扣功能。

对此，记者咨询了浙江尚甬律师事务所李坝律师，他认为，口头协定是有效的，但口头告知必须明确，包括纪念品的种类、价值以及付款方式等，向客户明晰地传达清楚，并得到明确的答复。

浙江蓝泓律师事务所张炜律师认为，如果客户没有明确、肯定地表示需要，买卖合同不能成立。即便客户表达了肯定的意愿，银行能否扣款，也要结合客户在银行开户时签订的合同，或者银行方是否做到了明确告知并得到肯定答复的情况具体对待，否则便是侵权。

记者 马涛

宁波女孩网购遇到“奇葩”事 投诉淘宝店家一周后，居然收到一盒蟑螂

本报讯(记者 马涛)昨天，读者小田拨打了本报87777777新闻热线，反映她遇到了一件“奇葩”事：莫名收到了一盒蟑螂。这让她颇觉恶心，继而怀疑是一家淘宝电商的报复行为：一周前，她对某店家进行了投诉，对方曾表示“用我们能用的方式进行处理”。

小田是宁波某高校的一名学生，今年2月20日，她在一家网店里(店名为“头上有个螺旋角”)，看上了一件白色衬衣。在付款后，过了7天，商品还没发货。她找到了这家网店的客服，对方回复“部分现货商品7天内发货”，并表示小田的商品“并没有注明是现货”。

双方就店铺介绍页面上是否应该注明“不是现货”等，产生了争执。不久，小田发现这款商品已经下架。2月28日，小田发起了退货申请，同时向淘宝客服投诉了店家的这一违约行为。

“我刚开始没想到投诉，是一朋友鼓励我投诉的，不过也他告诉了我店铺可能采取的‘套路’，比如呼死你、寄灵位牌等。”小田说，其实她也看到过类似新闻，各种奇葩各种恶心，但没有想到还真发生在自己身上。

3月5日中午，小田正要去食堂吃饭的时候，收到了一个快递。从包装上看，是从山东青岛一家花卉市场寄出来的，上面写着“杜比亚专卖”。小田并没有买过，也不知“杜比亚”是什么东西。待男朋友网上一搜，才发现“杜比亚”竟然是一种蟑螂。

“太恶心了！”小田不敢看，并很快反应过来，觉得是那家店铺在报复她。“在我投诉了之后，对方就说用他能用的方式去处理。”小田说，她准备拒收，但男朋友觉得这是证据，应该保留起来，于是就签收了，并拍好了照片。

男朋友拆开包装的时候，惊呼了一声，小田只敢侧眼看了一下，发现里头满是“密密麻麻黑色的昆虫”，其他在场的同学无不觉得恶心。拆开前，拆开时和拆开后的照片拍好后，怎么处理这盒蟑螂成了问题。后来，大家只好把这盒蟑螂扔进了垃圾箱。

事后，小田仍觉得愤愤不平，再和对方交涉时，对方矢口否认。不过，小田提出了一个证据，“我收快递都是真名实姓，而寄来蟑螂的写的收件人是‘可爱的小小女’，这样称呼的，只有卖服装的网店。而服装店中，只有那家店和我有‘过节’。”

昨天，记者与发货的这家花卉店联系，但对方不肯透露寄件人的信息。目前，小田已向淘宝客服反映。淘宝客服人员告诉记者，遇到此类情况，买家可以向客服投诉，并上传聊天页面截图、快递信息及其他相关证据，一经查实将进行处理。