

2013年网络保障第一案： 百度全额保障近24万

看着电脑上“转账成功”的提示，吴先生脑袋嗡了一声。怎么会这样？明明卡中余额不足，为什么23.8万元会被一下子转走呢？这笔钱还要得回来吗？

积蓄蒸发！“这下子天塌了”

今年8月17日，急于去厦门旅游的吴先生在网上搜索到一家订票网站，在填写了身份证、电话等信息后，通过网银转账986.46元。付款成功后，吴先生立刻通过网站上的400电话联系客服出票。但客服却说需要他登录网上银行转账系统，以“转账的形式”进行一个所谓的授权操作。

在客服的提示下，吴先生登录了网银转账页面并输入了对方的卡号，但是在输入转账金额时，他警觉了起

来。“我当时就问她（客服），我输入了金额，钱不就转过去了吗？她回答，没关系，只要输入的金额比余额多200元，转账就不会成功，并询问了我卡中余额的数目。我当时一时大意就告之她了。”

按照客服的方法，第一次转账失败，客服告之：授权成功，票已出了，因为吴先生购买的是两张票，故而还需要再操作一次。当他第二次操作时，系统居然弹出了“转账成功”的提示。“那真是感觉天都要塌下来了。”他回忆道。

一丝曙光： 有人拿到了 全额保障金

就在吴先生几乎绝望的时候，有个消息让他似乎看到了一丝曙光。“我偶尔在电视上看到了一个报道，湖南一个女大学生也是因为订机票被骗了七万元，获得了百度网民权益保障计划的全额赔付。”

抱着姑且一试的心态，吴先生给百度网民权益保障中心打了一个电话，接待他的工作人员让他到百度网民权益保障计划的官方网站上提交申请书，之后即开始启动调查。

提交申请后吴先生陷入了更大的不安：百度真的会管这个事儿吗？毕竟他只是使用了百度搜索了这个网站，之后和网站产生的欺诈问题，跟百度完全没关系？这个事儿，听上去怎么就有点天方夜谭呢。

在之后的两个月中，百度在与吴先生进行了多次沟通后，对于他们给出的回复“在调查”，吴先生一直将信将疑。

“时间差”骗术：200元套走近24万

就在这时，吴先生的手机响了起来：“是银行发来的收款提示短信。原来骗子网站向我的卡里转入了二百元。这样在我第二次转账时，卡中余额就足够了，钱就转过去了。”

吴先生立刻打给刚刚与他沟通的客服，对方让他不用着急，也不要告知任何人，等一下他们会有工作人员联系退款。过了5分钟后，吴先生果然接到电话，对方表示还需要吴先生在卡里存13万

元钱，他们才能退回之前的23.8万元。“当时我就意识到：我被骗了。”

记者向银行方面了解了相关情况：首先，因为对方持有吴先生身份证、手机、卡号等系列信息，故而小额转账完全没有问题；其次，银行的到账短信提示比转账有一定延时属于正常现象。

就是这样一个时间差，让吴先生辛辛苦苦积攒的血汗钱顷刻蒸发！

维权开始：缺乏证据举步维艰

意识到自己被骗后的吴先生马上打电话给银行，希望银行能够冻结这笔钱，但是被银行告知没有权限操作，之后他选择了报警。

“警方很快启动了调查，我向他们提供了对方的电话、账号、姓名和身份证号。”但是，有一个非常重要的证据缺失，让警方的调查陷入

了困境，那就是：吴先生无法提供诈骗网站和网址。

“我当时是搜索进去的，只记得网站很像‘携程’，但是否真的是携程、网址是什么，都记不得了。”显然，吴先生遭遇的是一个钓鱼性质的网站，关键信息的缺失，使警方的侦破工作遇到了很大阻力。



艰难取证：网民看不到的愚公在行动

我们联系到处理这起安全保障案件的百度网民权益保障中心负责人（下简称“负责人”），了解到了在那两个月中，他们到底在调查什么。

“吴先生的案例还是很复杂的，而且遗失了一些至关重要的证据，这对我们认定事实造成了极大困难。”负责人表示。“但是，百度网民权益保障计划的提出就是为了保障网络安全、净化网络环境，接到这起案件后，我们一方面协助王先生配合警方寻找证据，另一方面用技术和人工的手段去查找诈骗网站。我们不但要保障吴先生的权利，也是为了避免更多的网民受到安全伤害而追查到底。”

在两个月的搜证过程中，百度网

民权益保障中心张开了一张警民配合的大网。首先，通过与公安机关的密切配合，取得了已有证据，并获得了至关重要的吴先生的IP地址、对方400电话等全部查证信息。在调查中，百度网民权益保障中心不仅以技术实力开展网络搜证，更引入了其他网民举报投诉线索等大量旁证。“整个事件的处理记录超过100页。”负责人表示。

搜索引擎是网络的入口，而网络则是大海，这次的搜证就是一次大海捞针。“最终，我们还是捞到了！”负责人表示。骗子网站终于被成功定位了！百度网民权益保障中心一方面将这一关键信息第一时间提供给公安机关协助破案，另一方面立刻启动了对吴先生的安全保障。

巨款失而复得：安全搜索保障第一案落幕

当23.8万元分文不少的显示在自己的银行卡里时，吴先生才确定这真的不是在做梦！悬了近四个月的心也终于放下了。涉及金额重大、案情曲折离奇、搜证难度极高的2013年安全搜索保障第一案也终于告一段落。

吴先生最后对记者说：“上网交易时，一定要谨慎。百度推出的网民权益保障计划，给我们这些网民一个保障，大家可以安心的上网！”

记者也采访了百度网民权益保障中心总负责人，他们表示类似吴先生这样的案例，他们今年已经处理了多起，其中举证问题，一直是最大的困难。网民在百度搜索交易并不是一个封闭的环境，纠纷情况复杂、保障难度极大。“我们现在提出的‘全额保障’体

现了百度维护网民权益的决心。”百度网民权益保障中心总负责人表示。

而相关业内专家认为，此案件简直就如教科书一般值得网友学习。对于事件中涉及的虚假网站，除了模仿正规网站的名称、页面、模式等之外，还会通过发布特价机票信息诱使消费者前往预订，进而实施诈骗。消费者在选择网站时务必选择正规的航空公司网站、在线旅游网站或代理商网站，查看其中国航空运输协会（CATA）资质认证。同时，网民在搜索前，更要注意登录百度账户，百度保障后台系统将在一定周期内为网民保存点击链接记录，便于网民发起投诉，降低维权难度。

■三湘华声全媒体记者 潘海涛

经济信息

国美岳麓店12月20日火爆开业

1000送400，套购满9888送32寸液晶等

优惠活动将一一奉献给消费者。预存20元，1220元轻松得

岳麓店是国美在河西最早入驻的一个门店，此次重装开业湖南国美倾注较多资源，预存20元便可获得价值1220元的优惠券，该

券分为彩电券400+冰洗券200+空调券100元+厨卫券200元+3C券200元+小家电券120元，红利券涵盖家电全品类，在购买相应产品时可以直接抵用。

单品满1000送400，套购满9888送32液晶

年末血拼时机到来，国美抓

住此次年末促销机会，集中厂家资源，最大力度让利消费者，岳麓店开业更是得到众多厂家大力支持，12月20日-12月22日期间，凡在岳麓店购买传统家电单件满1000元送400，购买3C家电单件满2000元送400，400元包括100元直降加价值300元赠品。套购3件及3件以上不同

品类的商品满9888元送32寸液晶。3C发力，情侣机最高直降1111元

国美3C喜迎圣诞，12月21日3C圣诞专场内购会电脑样机4.7折起，12月24-25日，圣诞平安夜手机满2000返100，上不封顶，苹果配件全城7.5折，购3C产品满2000元送电影票2张，情侣机最高直降1111元。

皇冠假日酒店牵手长沙市福利院捐赠爱心物资

随着圣诞节的临近，12月13日上午，长沙皇冠假日酒店30名职员再次走进长沙市第二社会福利院，为福利院的朋友们送来了五箱入冬保暖用品、衣物以及义卖基金。酒店职员与院长一

起，参观了新院的幸福家园、幸福工坊以及幸福农场等康复活动场所。

本次捐赠的物资，是由长沙皇冠假日酒店的员工们通过举办“义卖市场”筹集而来。他们将

闲置物品折价售卖，再将收入全部捐赠给福利院。即实现了闲置物品的再次利用，也为福利院筹集了善款，让慈善不再是简单的捐赠，而成为绿色生活方式的一部分。

福利院的管理员表示，能够得到像皇冠假日酒店的持续关

注和物资支持，对福利院的建设以及运营，提供了很大帮助。酒店总经理梁恒先生也在现场向大家阐述了洲际酒店集团的慈善理念，“将慈善作为企业责任的一部分并持续身体力行，这才是对社会最好的回馈，才能真正成为杰出的企业。”

