

# 通过支付宝免密支付 超700人苹果ID被盗刷

部分用户已收到退款,部分申请退款被拒

A

## 被盗刷2000多元 苹果:同情却无法退款

9月24日22时10分,湖北武汉刘女士拿起自己的iPhone6Plus,发现屏幕中出现了支付宝通知弹窗,显示22时09分在App Store&Apple Music成功付款1000元;几秒钟后,又来了条通知显示付款1000元。1分钟后,支付宝告知“成功关闭Apple, and GCBID for iCloud的App Store, Apple Music, & iCloud由云上贵州运营服务。”

刘女士就这样眼睁睁看着自己的账户接连被扣除2000元,又自动关闭了一项苹果服务。随后,她查看了自己的Apple ID近90天内的购买记录,这让刘女士大惊失色,显示,她当天为Apple ID“充值”了三笔费用,分别是1000元、1000元和100元。她还为一款名叫“魔域口袋版”的游戏“购买”了3笔价值648元的“魔石”,另购买了一款名为“传奇世界”游戏价值45元和98元的“元宝”。状态都是“待付款”,几分钟后就变成了“已完成”。“这些游戏,我闻所未闻,更别提下载了。”刘女士一脸困惑。

刘女士打开邮箱,发现苹果公司当天22时06分发来一份“操作提醒”邮件,显示她的苹果ID在iPhone6上登录了iCloud。但刘女士仅有iPhone6Plus一台苹果设备,当即觉得自己是“被盗号了。”随后,她又打开支付宝,查找扣款流程,发现扣费先是用了支付宝零钱,不够扣就自动转为花呗。

在和其他受害者交流中,刘女士想起此前支付宝通知中有过“关闭免密支付功能”的提醒,但她怎么也记不起自己什么时候开通过这项服务,更没有使用过。她怀疑可能是自己的信息遭泄露,被不法分子利用。

她前前后后联系苹果客服“4006668800”8次,但对方除了表示“同情”,就是在提交系统审核后告知其无法退款,没有理由。刘女士转而向上海消费者保护委员会请求协助申诉,但苹果方面此后回复刘女士的结果,依然是“系统判定无法退款”。

近日,有多名苹果手机用户反映,他们的Apple ID突然被他人盗用,原本账户绑定的支付平台被多次扣款,资金遭到了盗用,最高的损失达到了上万元。对此,苹果公司表示,已经了解相关情况,在对客户反映的问题进行审核后,会给出相应的处理结果。

B

## 苹果ID被盗刷频现 受害者超700人

据报道,上海市民服务热线12345接到大量投诉,最近不少人反映自己的苹果账户被莫名盗刷了,最倒霉的一位被盗刷了上万元。

像刘女士这样的受害者越来越多,大家在网上建了QQ群,每个群的成员数量都已达300-400多人,分布在全国各地,目前受害者加起来已经超700人。群成员几乎都在9月份发生了被盗刷状况,累计被盗刷金额从几百到上万元不等。事发后,大家才意识到可能是因为自己设置了免密支付,却没有有限定免密支付的频次和额度。

群成员只能解绑苹果设备上所有支付平台,取消支付平台上的免密支付或自动扣款功能,同时更换苹果ID账号密码,有人甚至把原ID注销。



C

## 部分用户已收到退款 部分申请退款被拒

10月1日中午,安徽的张先生突然收到几条付款的信息提示,随即,张先生点开了信息,却发现这笔钱被用于购买了App Store中的几款游戏APP,一共花了3000元。然而张先生平时并没有打游戏的习惯,因此张先生怀疑自己的苹果账户已经被他人所盗取。

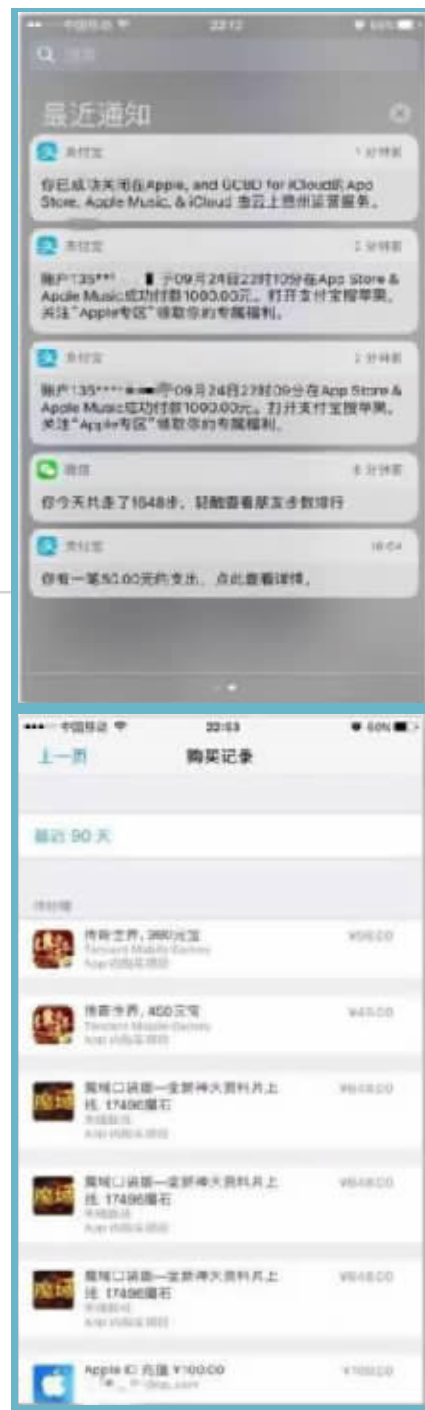
随后,他致电苹果公司客服反映情况,在客服的建议下,张先生先关闭了苹果账户的免密支付功能,并通过客服提交了自己的退款申请。张先生告诉记者:“他(客服)和我说会去审核这个情况,如果审核通过的话会给我退款,如果审核不通过的话后续还会和我联系。”申请不久后,张先生收到了退款。

但是,并不是所有账户被盗刷的人都申请到了退款,正在陕西某大学读大三的小李就没有这么幸运。10月8日上午,刚刚从睡梦中醒来的小李发现自己的苹果账户购买了价值1600多元的游戏币,虽然小李平时偶尔打游戏,但这几款游戏小李甚至没有听说过。小李告诉记者:“我跟苹果客服打电话反映被盗刷的情况,客服态度挺好的,登记了我的Apple ID以及电话信息,然后说帮我递交退款处理的申请,1到3个工作日之后会有结果。”

听完客服的回复,小李松了一口气,可事情的发展并没有和她期待的一样。10月9日下午,小李收到了苹果官方的邮件,邮件内容显示,有一笔648元的支出没有通过审核,无法拿到退款。小李再次致电苹果客服时被告知,邮件显示的就是最终的结果,“他们也没办法。”

遇到了被盗号、资金遭盗用的苹果手机用户,像小李一样没有拿到全部退款的并不在少数。

■综合新京报、央广网、人民网、中国经济网等



刘女士被盗刷的费用用于购买游戏装备。

律师

## 未尽到异常登录 提示义务构成违约

10日凌晨,支付宝在其官方微博发布了安全提示,证实了存在苹果账户被盗刷的情况,也提醒广大用户调低苹果支付的免密支付额度。对于苹果账户被盗刷用户的经济损失,支付宝工作人员表示,如果绑定的支付平台是支付宝,用户应该及时反馈,支付宝会将此情况提交保险公司,由保险公司进行理赔。

对于苹果公司拒绝给部分被盗刷用户退款的行为,北京康达律师事务所律师韩骁认为,苹果公司作为APP Store的服务提供者,负有保障服务安全的义务。盗刷用户在另外的苹果设备上下载苹果应用,应属于异常登录,苹果公司应尽到异常登录提示的义务,如未尽到此义务而导致用户ID被盗刷,应负未尽到合理安全保障义务的违约责任,受损用户可向苹果公司索赔。