

# 【以案说险】双十一狂欢季：理性消费不“踩坑”，警惕“退单客服”诈骗陷阱

## 一、案例简介

市民李女士在双十一零点抢购了一件羽绒服和两双运动鞋，下单后一周收到了一个“客服”来电。对方准确报出了她的订单号、商品名称和收货地址，语气诚恳地说：

“女士您好，您在我们店铺购买的羽绒服检测出面料甲醛超标，为不影响您使用，平台启动紧急退单流程，现在办理可享受‘双倍退款’，还能额外补偿50元优惠券。”

李女士想着双十一订单多，可能确实存在商品问题，又听到“双倍退款”的优惠，立刻放下戒心。对方接着说：“由于系统升级，直接在平台退款到账慢，我给您发一个二维码，您扫码进入‘官方退款群’，提供银行卡号和短信验证码，我们10分钟内就能把钱打给您。”

李女士扫码入群后，按群里“管理员”的要求，发送了自己的银行卡号、身份证后四位和手机收到的验证码。没过多久，她收到银行短信提示，卡内8600元被转走。此时李女士才意识到被骗，赶紧联系电商平台官方客服核实，得知根本没有“甲醛超标退单”的情况，所谓的“客服”和“退款群”都是诈骗分子伪造的，订单信息早已被泄露，被骗钱款难以追回。

## 二、案例分析

双十一期间，冒充退单客服的网络诈骗高发，核心是诈骗分子精准拿捏了消费者的购物心态和信息漏洞，具体原因可归结为四点：

### 1. 订单信息泄露，诈骗“精准度”高

双十一期间订单量激增，部分不法商家、第三方平台存在信息泄露风险，诈骗分子能获取消费者的订单号、收货信息等细节，冒充客服时“言之有物”，大幅降低消费者警惕性。

### 2. 消费者易被“优惠诱惑”冲昏头脑

双十一消费者本就冲着“优惠”购物，面对“双倍退款”“额外补偿”“优先发货”等诱惑，容易抱着“占小便宜”的心理，忽略对客服身份和退款流程的核实。

### 3. 订单繁杂导致核实意识薄弱

很多消费者双十一期间会下单多件商品，难以逐一记住订单状态，面对“客服”提及的“商品质量问题”“库存不足”等退单理由，容易相信“订单出问题”的说法，没时间细究真伪。

### 4. 对正规退款流程不熟悉

部分消费者不了解电商平台的官方退款渠道（仅通过平台订单页操作），对“扫码退款”“私发验证码”“加群办理”等非正规流程缺乏辨别能力，轻易被诈骗分子引导操作。

### 三、风险提示

双十一购物既要理性狂欢，更要筑牢“钱袋子”防线，牢记“理性消费三原则”和“防骗四警惕”，避免既损财又闹心：

#### （一）理性消费：从源头减少诈骗隐患

##### 1. 不盲目跟风下单

提前列好购物清单，明确“需要”而非“想要”，避免因冲动购买导致后续退货需求，给诈骗分子可乘之机；面对“限时秒杀”“限量抢购”，冷静判断是否真的需要，不被紧迫感裹挟。

##### 2. 认准正规平台与店铺

选择官方旗舰店、平台自营店等正规渠道购物，不点击朋友圈、微信群转发的“小众优惠链接”“低价拼团链接”，这类链接可能暗藏钓鱼网站，不仅商品质量无保障，还可能泄露个人信息。

##### 3. 下单后核对订单信息

下单后及时在平台“我的订单”中记录订单号、商家名称，收到“客服”联系时，先对照平台信息核实，避免因订单过多记混而被骗。

#### （二）反网络诈骗：警惕“退单客服”套路

##### 1. 核实客服身份，拒绝“私域联系”

接到“退单、退款、商品有问题”的来电/消息，先挂断电话，通过电商平台官方APP内的“客服中心”联系商家，或拨打平台官方客服热线（从APP内查询，不使用对

方提供的号码) 核实, 切勿通过陌生电话、微信、短信直接沟通。

## 2. 警惕四类典型诈骗话术

“商品质量问题/甲醛超标/库存不足, 紧急退单退款”;

“订单异常/支付失败, 需点击链接完善信息, 否则影响发货”;

“办理退款需扫码进群/下载专属 APP, 提供验证码快速到账”;

“给你升级‘VIP 退款通道’, 交少量手续费可拿三倍退款”。

## 3. 守住信息底线, 不透露敏感内容

正规平台退款无需提供银行卡密码、短信验证码、身份证号等敏感信息, 凡是要求“私发验证码”“扫码转账”“提供银行卡完整信息”的, 一律是诈骗; 不扫描陌生二维码, 不点击非平台官方的链接。

## 4. 牢记官方退款流程

所有退款、退单操作, 均在下单平台的“我的订单”页面内完成, 点击“申请退款”后, 等待商家审核, 退款会原路返回支付账户, 不存在“线下转账”“私发信息退款”的情况。

## 四、被骗后紧急处理措施

1. 立即截图保存与“假客服”的聊天记录、通话录音、发送的二维码/链接、转账凭证等所有证据;

2. 第一时间拨打 110 报警，或联系当地派出所报案，说明“遭遇双十一退单客服诈骗”；

3. 联系银行冻结涉案银行卡，挂失支付账户，阻止诈骗分子进一步转走钱款；

4. 在电商平台内投诉相关诈骗情况，同时修改平台账号、支付软件的密码，关闭免密支付功能；

5. 切勿相信“黑客追回钱款”“维权团队帮忙索赔”等说辞，避免二次被骗。

双十一的本质是“省钱买好物”，而非“为消费而消费”。理性下单不冲动，核实信息不盲从，才能在享受优惠的同时，守住自己的“钱袋子”。愿大家都能避开诈骗陷阱，度过一个开心、安全的购物季！