

[闽南网]

继降频门后，苹果手机又陷入风波之中。一场大规模的“盗刷门”事件正在上演。

近段时间，全国多地苹果手机用户反映他们的苹果手机出现了异常支付，数额从数百元到数万元不等，盗刷款项均为免密支付，涉及面广泛。

不过，《证券日报》记者了解到，对于赔付问题，苹果方面出现了两种态度和处理方法，部分用户的盗刷款项被退回，而另一部分用户的盗刷申请却遭拒。

一位苹果的用户告诉记者，自己的账号被盗刷了，他不间断地拨打苹果的客服电话，经过几番沟通，在强硬的要求之下，苹果公司最终答应退款。他身边朋友的退款申请却大部分遭拒。对于退款与否的判断理由，苹果方面给出的是“系统判定”，具体却说不清楚。

对于为何会出现盗刷的情况，目前苹果公司也尚未给出说明。

苹果ID被盗刷频现 受害者已达数千人

近日，有多名苹果手机的用户反映，他们的Apple ID突然被盗用，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。

一位用户表示，自己的苹果账号被盗刷用于一款游戏App消费，本人毫不知情，苹果客服表示拒绝退款，查不出原因，无法申诉.....更多的人在受害中。

业内数据公司透露，目前据不完全统计，苹果此次盗刷事件的受害人已达数千人。网络上，苹果ID退款盗刷、苹果手机盗刷维权群等一系列微信和QQ群成立，群员讨论热烈，并有意维权。

据悉，此次被盗刷的用户大多设置了免密支付，没有限定免密支付的频次和额度，被盗刷时苹果账户先是莫名其妙地在其他设备登录，随后出现密集盗刷情况。

有市场人士称，苹果账户盗刷现象的出现，有其必然性，其背后有完整的犯罪链条。近年来，有人长期通过攻击网站或者购买的方式，获取海量的账户、密码、邮箱等信息。一些人用这些信息“撞库”，从而获取正确的苹果账户ID及密码；另一些人利用苹果免密支付功能，大量购买游戏装备，并拿这些道具销赃。

目前，被盗刷的用户人数还在不断扩大。苹果方面表示将进行调查，但未对“盗刷

”的具体原因给出正面回应。

对于在此事件中苹果公司是否有责任，北京威诺律师事务所合伙人杨兆全表示：“ID被盗不排除是苹果手机的软件出现了漏洞，消费者应紧密关注苹果公司的调查结果，并督促其尽快查清原因，进一步加强软件系统的安全性。如果是手机软件出现漏洞，苹果公司应当承担响应的责任。苹果公司作为APP?Store服务提供商，有保障其所提供的服务安全的义务。苹果公司如未尽到安全保障、安全提示的义务，应承担相应责任。苹果用户也可以根据《民法》、《消费者权益》保护法等法律法规维护自身的权益。”

第一手机界研究院院长孙燕飏则认为：“手机扣款、恶意程序攻击等现象，此前在短信被用户频繁使用的年代，也发生过。如今，苹果用户所遭遇到的问题，可能是手机系统遭到了攻击，苹果没有守住‘门’，其肯定是有责任的。在智能手机的不断升级之下，手机与支付平台绑定，演变出新的游戏规则，出现了新的责任界定。恶意程序是如何进入手机的、在哪个环节出现纰漏，这是苹果需要调查的。今天苹果所遭遇的责任界定等问题，或在未来促成手机行业形成新的标准。目前，苹果手机操作系统的用户量巨大。在事故中调查清楚原因、界定好责任，这也是作为行业的领头羊所肩负的不可推卸的责任。”

处理方式有别 售后弊端显现

面对苹果的“不赔付”态度，还是有众多消费者向苹果公司进行了投诉并要求索赔。但据了解，只有少部分人在沟通中得到了全额退款的处理，大部分受害者的处理结果仍为“等候通知”或直接被拒绝。

甚至网络上有人专门整理出了“与苹果客服的沟通技巧、注意事项等”。有用户反映，目前苹果对于赔付问题，也拿出了两种不同的处理方式：对态度强硬的“钉子”用户退款，对普通用户拖延或拒绝退款。

目前，中国仍然是iPhone的最大市场，苹果手机也高度依赖中国市场，并拿走了其在智能手机市场大部分利润。有资料显示，中国市场已占世界所有活跃的iPhone市场的三分之一，有2.43亿iPhone用户。而如今，苹果在中国市场的售后弊端频现，引发用户的不满。

杨兆全告诉《证券日报》记者：“如果确实因为苹果软件出现问题而造成的盗刷，苹果公司应当对受害的用户退还全部款项，否则可能会面临用户的集体诉讼。此次苹果ID被盗事件也在一定程度上反映出了苹果的售后问题。首先，苹果公司在解决问题的态度上不积极，事件已经过去一个月了，其依然未出台解决措施。其次，苹果的纠纷解决机制不完善，许多用户在资金被盗刷后不知道如何维权，束手无策。

“

“事件发生至今，苹果还没有给出明确的态度和处理方式，这是其售后在中国市场存在的问题。从其刚开始的态度可见，苹果对此事的官方表态是‘不赔偿’，但遇到‘钉子’用户，其会衡量成本，消化‘钉子’用户减轻压力，这是非常不负责任的。中国消费者应当懂得运用法律的武器，维护自身的合法权益。”孙燕飏认为。

“手机作为一项本应非常注重售后服务的品类，如果在维修等售后环节存在巨大的漏洞，必然导致整体消费体验下滑。当前主力企业都进入到存量市场，售后服务的重要性更加凸显。苹果手机普遍售价较高，用户愿意为它的高价买单也是为了享受它提供的高品质服务，但苹果目前在中国市场实施的售后政策与美国市场有明显区别，使用双重标准，对中国用户的服务规格有所降低。大部分国际厂商在中国的售后是外包给第三方的，手机厂商应该选择有品牌背书和实力的专业售后团队进行合作，同时完善利益分配和质量监管机制，加强监管，建立共赢机制，剔除不良合作商，确保消费者利益不受损害。”业内观察人士丁少将如是说。