

# 市民遭遇电信诈骗状告银行

## 【法制案例】

### 登机牌姓氏打错引麻烦不断航空公司未尽义务赔千元

登机牌姓氏打错,拿了登机牌却不让上飞机,好不容易成行了行李却被留在了原地。面对接二连三的麻烦,乘客邹女士一怒将上海航空公司告上法庭。

近日,上海长宁区法院对这起案件作出一审判决,被告上海航空公司应赔偿邹女士1000元。

#### 登机牌上姓氏被打错

去年7月,邹女士带女儿搭乘上海航空公司航班去哈尔滨旅游。出发当天,在航空公司值机柜台顺利通过客票查验、领取登机牌并办妥行李托运。但在接受机场安检时却发现登机牌姓名与身份证姓名不符,无法通过安检。

邹女士一看,原来身份证上的“邹”到登机牌上变成了“皱”。时间紧迫,邹女士立即返回值机柜台,要求工作人员就此错误出具证明或予以更正。工作人员告诉邹女士,没有补救办法,唯一可行的是重新买机票。由于女儿及同行朋友已通过安检,邹女士只得花1680元重新买了张该航班机票。

飞机到达哈尔滨机场后,在取托运行李时邹女士左等右等不见自己的行李。经询问当地机场,原来她的行李并未随航班运送,仍滞留在浦东机场。经联系,航空公司告诉邹女士,她的行李将随下一个航班送达。然而等了一个晚上,邹女士还是未能见到自己的行李。原来,因受台风影响,当晚浦东机场的航班全部停飞。没有办法,邹女士只能另行购买了部分衣物及生活用品。两天后,才与自己的行李“会师”。

#### 没尽协助义务应担责

旅程结束后,邹女士与航空公司交涉赔偿事宜未果,于今年1月向长宁区法院起诉,要求航空公司赔偿她另行购买机票、衣物等用品的花费以及通讯费等共计4080元。

法庭查明,邹女士通过旅游网站预订机票时,因案外人操作失误,错将“邹”字误为“皱”字。法庭认为,这一错误并非被告造成。航空电子客票的乘客信息录入及更改等事项,通常需民航管理部门统一的信息系统进行操作,航空公司在有限的时间内无法通过机场值机柜台为邹女士作姓氏更正的可能性较大。且原机票退票后邹女士已获得相应退款,她要求赔偿重购机票款1680元的诉求,法庭不予支持。

同时,法庭认为,被告作为航空承运人,对航班托运行李的收运及流转规则应属明知,对原告不再使用原先机票的情况下托运行李存在的问题也应当知道。但被告在重新为邹女士办理登机手续时未能就先前的托运行李做出妥善安排或向其进行提示,显然没有尽到相应的注意及协助义务,邹女士因此产生的部分支出与行李延误有直接关联,法庭酌定该部分赔偿金额为1000元。

### “卖家”打电话要退钱 3.7万元一转进即转出

市民任小姐持有一张某银行的借记卡,并开通了网上银行业务。去年10月23日上午10时27分,任小姐接到一个自称拍拍网上的卖家客服电话,称她的这张银行卡刚才有三笔交易,数额分别为5000元、8000元、37000元,问任小姐是否知情,如果任小姐不知情就取消该三笔交易。

接到电话后,任小姐立即通过该银行卡的网上银行查询,确实有该三笔数额的交易记录,并不是她本人操作的。她赶紧电话里告诉“卖家”,“卖家”如电话中所述,很快将前两笔金额为5000元、8000元的交易取消,并将钱款退还给了任小姐。任小姐收到之后,即将该两笔钱款从该卡转出。

随后,“卖家”称第三笔交易数额较大,需要发送验证码进行确认。任小姐便依照对方要求,将收到的银行客服电话发送的验证码告知对方。很快,最后一笔交易额为3.7万元的钱款退还到任小姐的银行卡上,她这才放了心。可没想到,十几秒之后,这3.7万元又被转出,交易对方账户名为“黄土贵”。任小姐这才意识到,自己可能遭遇电信诈骗了。

#### 银行安全漏洞还是客户保管不善

通过银行交易明细显示,该三笔款项退还至涉案借记卡均系广发银行网络金融业务结算。当日23时24分,任小姐向上海市公安局虹口分局

银行卡内三笔非自己操作的转账交易,“卖家”打来电话要退钱,在两笔数千元钱款退回卡内后,市民任小姐完全信任了这个好心“卖家”,在对方问短信验证码的时候毫不犹豫地提供了,谁料惨遭诈骗,损失3.7万元。“你们银行不是说网银具有很高的安全性吗?”任小姐一气之下将开户银行告上法院,要求银行赔偿自己的损失。近日,杨浦区法院开庭审理了此案,判决对任小姐的诉求不予支持。



图/TP

局嘉兴路派出所报案。2016年2月任小姐将开户银行诉至杨浦区法院。

任小姐认为,自己在开户银行处办理网上银行业务时,银行曾明确告知,这一网上银行具有很高的安全性,然而自己之所以会被诈骗,是由于一开始确实通过网上银行查询到了三笔与诈骗方所称金额一致的交易。

任小姐认为,在其本人没有操作的情况下,发生随意转出转出,这都是被告网上银行的安全漏洞所致,任小姐在被告处储蓄、办理网上银行业务,被告应当对任小姐的存款安全负责,被告并没有证明其网银系统是安全的,亦无法证明其不存在过错。

据此,任小姐请求法院判令被告赔偿任小姐储蓄损失3.7万元及为处理此事支出的交通费302元。

被告开户银行辩称,任小姐

是由于自身保管密码及验证码不善导致存款损失,与被告无关。据被告调查,任小姐所持涉案借记卡于2015年10月23日申购了广发银行“有米直销银行”理财产品,通过广州银联网络支付有限公司代扣款。涉案借记卡系任小姐所有,购买广发银行理财产品需要提供任小姐借记卡号、密码、身份证号等。

后任小姐在与所谓的拍拍网卖家沟通过程中,自行将手机验证码发给对方,任小姐应当知道验证码是用于将钱款划出账户的,不是用于退款的,但还是将验证码泄露给对方,从而导致任小姐3.7万元存款损失。

同时,任小姐获知自己借记卡交易记录发生异常,应当及时通知被告方,从而可以通过适当途径解决,而不是自行其是。在整个过程中,被告方没有任何过错,任小姐损失系自身错误所致,其应当自行承担损失。因此,

被告开户银行请求法院驳回任小姐之诉请。

#### 客户采取措施不当败诉

法院认为,任小姐在被告处开卡,被告向任小姐发放借记卡,双方储蓄存款合同关系成立。任小姐应当按照约定妥善保管和使用银行卡及密码,被告应当按照约定支付存款本息,保障银行卡安全。

涉案借记卡与广发银行“有米直销银行”签约并绑定需要卡号与密码认证成功,系争交易均为广州银联网络支付有限公司代扣。任小姐在收到所谓拍拍网卖家客服电话后,发现涉案借记卡交易出现异常并未及时采取正当措施,而是将手机验证码发送给对方,导致存款损失。因此,任小姐要求被告赔偿其账户内减少的存款资金损失及交通费,于法无据,法院难以支持。

## 客户银行取钱后称“少给1万”,监控确认无此事

近日,虹口法院审理了一件因在银行取款引起争议的案件。原告刘贵(化名)起诉至法院称,因做生意需要周转,其前往某银行取款10万元,由于银行柜员给他的钱是一捆,所以没有当场清点,但是其回家后清点发现只有9万元,于是便赶忙回到银行

要求银行支付少付款的1万元,但银行认为,其已经支付了刘贵10万元,不同意再支付1万元。故刘贵起诉至法院要求法院支持其诉请。

审理案件中,银行方调出了当时刘贵取款时的监控录像,但刘贵始终认为银行少给了1万

元,并认为该录像有过人工剪辑的痕迹。鉴于此,银行向法院申请委托专业鉴定机构对该录像的完整性及检材与样本的一致性进行鉴定。鉴定结论显示录像没有经过剪辑处理,且录像中的需检钱款与样本10万元人民币钱款相符,与样本9万元人民币钱款存

在差异。最终,法院认为,根据银行取款业务回单载明的内容,银行已按照流程向原告完成了10万元人民币的取款业务;另根据鉴定机构的鉴定意见,原告领取的钱款与10万元人民币钱款亦是相符的,故最终驳回了刘贵的诉讼请求。

## 去南昌万达海洋乐园体验“更冷夏天”

7月16日,一场以“挑战炎热、忍受冰冷”为主题的冰块站立赛在南昌万达海洋乐园热闹开场,吸引了来自南昌市近30组家庭参加。

活动现场,孩子们赤脚站在冰块上,在家长的鼓励声中一直坚持完成挑战。现场一位孩子家长表示:“夏天举办冰块站立赛不仅让孩子玩的很开心,还磨练了孩子的毅力,也让我们发现了孩子身上的坚持和

意志力”。

活动当日一早万达海洋乐园内的活动现场就挤满了参赛的孩子和家长。10点半,冰块站立赛正式开始。小朋友们早已跃跃欲试,迫不及待的站上冰块开始挑战。

南昌万达海洋乐园建筑面积36000平方米,拥有300种2万8千尾海洋生物。孩子们能够在游览中寓教于乐,交到更多的朋友,收获更

多的知识。随着5月28日集吃住行、游购娱为一体的南昌万达国际度假区的开幕,去南昌万达海洋乐园已然成为南昌亲子出游的新潮流。

此次活动主办方万达海洋乐园的相关人士表示:“在整个暑假期间,万达海洋乐园还将陆续推出一系列的活动,让更多的孩子参与其中,在海洋乐园度过一个难忘的暑假”。

## 百合网:拟3年完成“婚恋生态圈”建设

近日,百合网董事长田范江被邀参加了2016“走进新三板公司”调研活动,详细介绍了公司“幸福产业”的战略规划。

田范江在规划中说,公司将拟用3年时间完成婚恋生态圈的建设。作为单身婚恋网的百合网,目标用户主要是单身人群,现在活跃用户规模是千万级;做成婚恋生态后目标用户将拓展至情侣、夫妻和家庭,预计用户规模可以达到亿级。百合网的目标是从单一的婚恋交友

平台,到打造婚恋全产业链,由恋爱结婚延伸至婚礼婚宴、母婴亲子、情感咨询等领域,构筑包含金融、地产的大型生态圈,直至成为“互联网+”的航母级集团公司。”

“目前,大额消费的互联网化还存在很大空间,百合网的战略目标是‘一生一次’的亲相服务做成‘一生一世’的服务,打造真正的幸福产业。”田范江如是说。