

“数据恢复”成网络欺诈重灾区

记者随机实测 10 款软件 成功率均为零 其中 4 款软件指向“瞬马科技”



问题丛生：

虚假宣传、涉嫌欺诈、拒不退款

记者了解到，目前市场上的数据修复软件名目繁多，数量更是难以统计。在 vivo 官方应用商店上，记者输入数据修复进行检索，发现共有 100 多种数据修复软件。其中被下载次数最高的达到 1089 万次，下载次数最少的也有几千次。在百度搜索引擎上检索关键词“数据修复”，查询的最终结果高达 1 亿条，在前 30 页，均为各款修复软件广告。

据黑猫大数据中心的统计数据，黑猫投诉平台上“数据恢复”相关投诉累计超过 3000 条。涉及数据恢复王、手机数据恢复大师、数据兔恢复、数据恢复管家、嗨格式数据恢复大师、数据恢复助手、八度数据恢复、量子数据恢复、果师兄……消费者投诉的主要问题集中在“虚假宣传”、“无法恢复数据”、“诱导消费”和“拒不退款”。

记者实测：

4 家平台 10 款软件恢复成功率为零

记者注意到有网友在黑猫投诉官网上发帖称：“一年前误删除了移动硬盘里面的照片，后面就没再用过，11 号晚上开始想恢复下照片，看到嗨数据恢复宣传的可以恢复，所以充了他们的终身会员，我本身对计算机比较精通，且从事相关的工作，所以不存在操作问题，现在发现根本就找不到丢失的照片，而且恢复出来的东西根本不能使用，要求无偿退款。”

为了解数据恢复软件的真实效果，记者花费 726 元，从苹果、OPPO、vivo 手机应用商店以及抖音 4 家平台上随机下载了 10 款数据恢复软件进行测试，但没有一款软件能成功恢复被删除的数据文件。10 款软件分别为老虎数据恢复、手机恢复精灵、手机数据恢复精灵（苹果）、聊天数据恢复大师、数据恢复极速大师、找回数据恢复助手、手机数据恢复精灵（安卓）、聊天恢复大师、数据恢复助手和手机数据恢复大师。

上述 10 款数据恢复软件的开发者或供应商分别为上海译选网络科技有限公司、建林、成迎闰、深圳市微视觉科技有限公司（简称“微视觉科技”）、深圳市未来技术科技有限公司、南昌乐时科技有限公司、深圳市辰星互动科技有限公司、广州维塔技术有限公司（简称“维塔技术”）、广州瞬马科技有限公司（简称“瞬马科技”）和安徽歌谷网络科技有限公司。

在数据恢复失败后，记者分别与上述 10 款数据恢复

软件线上客服进行沟通，并询问为何不能恢复数据时，均回复称，“数据恢复是有一定的概率性的，并没有说 100% 一定恢复。”当记者要求退款时，仅有老虎数据恢复将 98 元全额原路返回，其余 9 家均以“无实物的知识服务类付费，不支持退款”为由拒绝。

“神秘企业”：

10 款软件 4 款指向“瞬马科技”

值得注意的是，在支付费用的过程中发现，记者随机下载的 10 款软件，有 4 笔费用最终流向了瞬马科技账户中。据瞬马科技官方网站披露，截至目前，全球用户累计超过 1.3 亿，全球下载量超过 10 亿，用户遍布全球 150 多个国家和地区。

据企查查显示，瞬马科技成立于 2020 年 5 月 9 日，股东为深圳市微视觉科技有限公司（简称“微视觉科技”）和广州瞬马管理咨询合伙企业（有限合伙），分别持有 51% 和 49% 的股份，法人代表为邓代国。

瞬马科技拥有的 37 项软件著作权中，就涉及多个数据恢复软件，如聊天恢复助手软件（V1.0）、微信恢复助手软件（V1.0）、手机恢复精灵（V1.0）、强力数据恢复（V1.0）、好友数据恢复（V1.0）、好友恢复管家（V1.0）、好友恢复精灵（V1.0）等。

记者通过苹果手机应用商城下载了由瞬马科技开发的手机数据恢复精灵，并为此支付了 98 元的费用。随后记者收到了该公司的客服工作人员的 QQ 信息并加为好友。在讲明问题后，对方让记者自行选择电脑端恢复还是云端恢复，并称云端恢复需要再支付 400 元。出于资金安全的考虑，记者最终选择电脑恢复，随即客服通过 QQ 向记者发送了一款名为爱思助手及另一款恢复类软件，并要求打开 iCloud 云端备份。在对方提示下，记者进行多次尝试，但始终无法恢复。当记者提出退款时，对方称“这是一项无实物的知识服务类付费，订单是不支持退款的”。

事实上，苹果手机本身就自带 iCloud 功能，用于备份存储 iPhone 用户的信息资料，一旦手机丢失，在得到用户的授权后，这些信息都可以登录苹果官网或者其他苹果设备找回。而瞬马科技客服要求记者打开 iCloud 的行为就令人不解。

针对上述情况，记者致电瞬马科技官方热线进行采访，一名工作人员在电话中表示：“我们软件就是扫描手机的底层数据恢复的，恢复好友也只是检测到好友的 id 账号，这都是合法合规的。软件都是经过安全审核之后才

能上线使用的。”

维权太难：

渠道不畅客单价低 消费者吃“闷亏”

不仅仅是在 vivo 应用商店里，其他手机品牌应用商店上也可轻易检索到数据修复软件，如苹果、OPPO 等，数量均达到上百种。同时，在百度官方搜索引擎上检索关键词“数据修复”时，检索出的结果也令人吃惊，在前 10 页中，几乎被各大数据修复软件刷屏。

此外，即便是在抖音里，也被各种数据修复软件占领。“我是在抖音上看到这个数据恢复软件广告，才去下载使用的。但是结果与宣传的完全不一致，这和虚假宣传有什么区别？”消费者刘先生在接受记者采访时说。

由于大部分数据恢复软件仅支持线上客服咨询，客服电话始终无人接听，更有甚者连客服电话都没有，使得消费者想要维权非常困难。加上各种数据恢复软件的收费金额都不高，均在 28 元到 98 元不等，导致很多消费者即使意识到上当受骗，也会选择“吃闷亏”不了了之。

对于数据恢复行业乱象，安徽商报将继续关注！

安徽商报融媒体体见习记者 戴贤超
实习生 曾凡都 霍城城 / 文 周继龙 / 图



《索赔“圆通”路数月未走通》追踪

合肥邮管局已启动调解处理流程

本报讯(本报记者)昨日,本报《索赔“圆通”路数月未走通》的报道推出后,合肥市邮政管理局高度重视,立即组织人员调查核实,并主动联系报社,欢迎媒体对邮政管理工作的监督,同时就相关情况进行了回应说明。

据了解,去年,合肥市邮政快递企业提供快递收投服务超 25 亿次,合肥市邮政业安全中心共办理用户申诉 13809 件,用户对申诉处理平均满意度为 99.6%。经查阅全国邮政业 12305 申诉受理系统信息,截至目前都没有寄件人翟先生提交的申诉记录。

快件赔偿纠纷属于快递服务合同纠纷,根据《邮政业用户申诉处理办法》,邮政管理部门采用调解的方式处理用户

申诉。调解程序遵守《邮政业用户申诉处理办法》规定,调解主要依据是《邮政法》《快递服务国家标准》和快递服务合同。3 月 7 日,本报记者拨打省邮政业安全中心 12305 申诉电话,省邮政业安全中心即登记交转至合肥市邮政业安全中心办理;合肥市邮政业安全中心立即启动调解处理流程,当天 16:32,就按规定将申诉事项转至当事企业,督促其核实处理。

《邮政业用户申诉处理办法》规定,“当事企业应当自接到邮政管理部门转告的申诉事项之日起 10 日内,向邮政管理部门报送处理情况的文字信息。”目前有关情况企业尚在整理提交过程中,暂未反馈处理结果。待收到企业情况反

馈后,该中心将视情进一步予以调解,争取促成矛盾化解。

对于记者反映的办公电话无人接听的问题,市邮政管理局表示,市邮政管理局是基层监管执法单位,日常性全市邮政业安全保障和发展服务任务繁重,机关人少事多,近期又逢两会寄递安全保障期间,需经常性外出检查督导,的确可能会出现办公电话无人接听情况。市邮政业安全中心是合肥市邮政快递服务申诉承接处理部门,中心与 12305 全国邮政业申诉热线和合肥市 12345 市长热线密切对接,服务通道畅通、处理规则明确,建议大家在遇到和邮政快递业有关的问题时,拨打 12305 全国邮政业申诉热线或合肥市 12345 市长热线获取及时、专业的服务。