

追回一台被盗手机有多难？

女孩奔波 10 个多月，与警方、二手平台、买家沟通了上百次，至今未拿回手机

晨报特级首席记者 张益维



“会不会有人觉得，我为了一台被盗手机折腾那么久，是浪费公共资源呀？”12月12日，因为在找手机过程中频频碰壁，与记者相约见面聊一聊的刘念（化名），透露了心中的不安。

彼时，她被盗的手机已被挂在二手平台上转卖给下家。为追回自己的被盗手机，她为此奔波了10个多月，沟通了上百次。但，一切进展异常缓慢，似乎拿回这台本就属于自己的手机，比登天还难。

[被偷]

离手短短几分钟，就被“摸”走了

和所有被偷手机者的经历相似，没有任何预兆，在手机离手的短短几分钟里，刘念的手机就被“摸”走了。

事情发生在2021年2月7日。彼时正值牛年春节前夕，提前返回西安过年的刘念和三个朋友一起，相约在西安市一家商城中小聚。

参加聚会时，刘念拿的手机是3个月前刚刚在苹果七宝万科店里购买的苹果12。

刘念很爱惜这台浅绿色的手机，为了保护好它，在买手机时特意多购了12个月的Apple Care延长保险计划，加上这笔1000多元保险费用，刘念总计为这台手机支付了7733元，并办理了为期24个月的分期还款计划。

然而，需耗时24个月才能完成

还款的新手机，被偷只需要一瞬间。

2月7日晚，当时的西安天气已很冷，为了御寒，商城的门口都挂起了厚厚的棉门帘。拨开厚重的门帘需要使用双手，为了穿过门帘，刘念反手将手机揣在了口袋里。

也就在这一瞬间，一个身穿黑棉服、黄头发、戴着口罩的女子，与刘念擦肩而过，双方在门帘处短暂交汇后，便一左一右走向了不同方向。

在拐角处公共视频监控捕捉到的镜头里，与刘念分开后，黄发女子手中的手机变成了两台，其中一台清晰可见是白色手机外壳，与刘念的手机壳颜色一样。

几分钟后，在星巴克结账的刘念，发现手机被偷。然而，此时小偷早已不见踪影，一行四人只能到派出所报案。



刘念的手机包装盒 /晨报记者张佳琪



被盗手机在转转上标价6398元



转转出具的验机报告

[寻找]

身边人提醒，不要抱太大希望

经派出所民警的初步判断，刘念的手机应该系被盗。当地公安部门认为，刘念手机被立案已达到了刑事立案标准。

2月8日，这起手机被立案被立案侦查。不过，在立案的同时，刘念也被身边的人提醒，找回手机或许没有想象中那么容易。

“他们告诉我，不要抱太大希望。”刘念说。

春节假期结束后，刘念返回上海，开始了忙碌的工作，如果不是每个月都需支付还款账单，刘念几乎把手机被盗的事情忘在了脑后。

一转眼4个月过去了，被盗的手机仍没有半点消息。一位朋友提

醒刘念，可以请求公安部门，帮忙查询一下这台苹果的现行使用者。因为每台手机都有自己的IMEI码，这个被誉为手机身份证号码的移动设备识别码，或可帮助公安机关，找到手机的现行使用者。

“他们提醒我，可以请公安机关提交一个叫做果踪（音）申报表的文件。”刘念说。

7月份，刘念提出了相关需求。9月份，她再次催促了相关部门。10月份，办案民警更换后，在现任办案民警的帮助下，刘念获悉了已丢失手机的相关信息，信息中有两个陌生的苹果账户，它们都属于这台手机的现行使用者——身在福建的小羽（化名）。

[转卖]

买家通过正规途径买到了被盗手机

经警方同意后，刘念联系上了小羽。伴随着双方的沟通，本以为就此找到了手机的刘念发现，她找到的与其说是手机，不如说是另一名受害人。

小羽告诉刘念，她确为刘念手机目前的使用者。但是，她获取这台手机的方式，是通过正规途径购买的。

2021年5月，在一款“转转APP”上，小羽的男朋友看到了这台绿色的苹果12手机。当时，这台手机的标价为6398元。

作为平台方，“转转”为这台手机提供了“验机评估报告”，这个声称“转转官方验机，一机一验”的报告显示，该机各项功能正常，享受“转转APP”提供的7天无理由退换，一年平台质保服务。

和常规二手交易不同，这台手机是以寄卖的形式在“转转APP”上交易的。在寄卖过程中，被寄卖

的手机，会由“转转”的验机人员经过上门验机、收机后带回转转，并在平台上发布手机售卖信息。手机卖出后，“转转”会将交易收益打给寄卖人。

在这种形式下，小羽和男朋友从未和手机寄卖者产生过联系，他们只能从后台的交易记录中得知，寄卖人为“熊***机”。

“转转APP”客服人员说，目前寄卖形式已经被APP下架。平台只接受回收，即个人直接将手机卖给平台，再由平台转卖。

得知购买到的手机疑似被盗手机后，小羽男朋友马上联系了“转转”。不久后，他们收到了“转转”的回电。

在回电中，“转转”客服承认了手机疑似被盗机的事实，并向小羽等做出了道歉。与“转转”、小羽都保持联系的刘念，此时以为终于等来了曙光。

然而，没想到的是，没过几天，情况急转直下，刘念维权再次陷入了新的僵局。在此后的1个多月时间里，刘念几乎每隔一段时间，都会和各方联系一次，反复联系多达上百次。但，等来的却是不断的拒绝。

一方面，联系小羽的“转转”客服人员告诉小羽，尽管“转转”愿意为他们退掉手机并赔偿300元，但前提是，小羽必须先行将手机寄回给平台并接受检测，平台在确定手机没大的问题且受损不严重的情况下，才会为他们退款。

这个流程让小羽异常光火：“想什么呢？我买手机的时候怎么不先把手机寄给我？现在反而叫我们先寄手机。”

在小羽等购买一方看来，莫名在“转转”平台上购买到被盗手机，已经非常倒霉。如今，平台不仅要求他们配合退货，还要求他们对手机产生的磨损负责，有些欺人太甚。愤怒之下，小羽等人不再回复刘念的消息。

对于买方的态度，刘念完全能够理解。

另一个备受关注的的问题是，在“转转APP”上，小羽所购买的被盗机，是经由“转转APP”检测后，拥有“验机评估报告”的寄卖机。为何一台被盗手机，会通过“转转APP”的检测，并成功上架呢？

12月16日，记者联系到了“转转APP”的公关人员，对于这个问题，对方回答的颇为含糊。这名公关人员强调，在验机过程中，工作人员会对手机系统是否能正常激活、是否处于丢失状态等进行查验。如果手机异常会被拒收，并将该异常情况记录在案。

不过，在刘念的这段经历里，这层保护显然没有发挥作用。

她试图自己联系“转转APP”解决问题。然而，她与“转转”之间的联系，却更加艰难。

“转转”的客服人员告诉刘念，她的手机涉及盗抢，需要警方与“转转”取得联系。“转转”客服人员发给了刘念一个短信，短信中称：“对于您的查案需求，现需要当地警方将《调取证据通知书》原件和《警官证》复印件，快递至我司总部……”

一直帮助刘念的西安民警告诉她，“转转”的要求存在一定问题，而且刘念的转达也不够清楚。

于是，刘念多次跟“转转”客服人员沟通，能否请“转转”直接联系西安警方说明需求，但都被“转转”拒绝了。

“我已经和您讲过了很多次了，需要您这边的警方发函给（北京）海淀警方。因为这涉及用户隐私，必须由海淀警方进行协助处理。”在12月14日的沟通中，“转转APP”客服专员再次和刘念强调。

“但我也和您讲了许多次了，您和我反馈的内容，我都反馈给了

[僵局]

与各方联系上百次，等来的是拒绝

西安警方，但警方认为我传达有问题，能否请你们这边法务和警方直接联系。”刘念又一次将同样的答案告诉对方。

“我们直接和（北京）海淀警方联系的，其他我们不做任何联系。”对方回答。

“我们只能说，我们这边做过很多偷盗机的方案，我们这边也处理过相关流程，都可以走得通，但到您这边的警方就走不通了，我们也不知道为什么。”“转转APP”一位专员说。

在律师张冀庆看来，“转转APP”平台向刘念提出的要求并不合理。

张冀庆律师指出，“本案中，西安警方已对本案进行了立案侦查。根据《中华人民共和国警察法》第三十四条的规定：‘人民警察依法执行职务，公民和组织应当给予支持和协助。公民和组织协助人民警察依法执行职务的行为受法律保护。’因此，平台应当积极承担支持和协助西安警方调查本案和追缴赃物的责任。”

[困惑]

被盗机如何通过“转转APP”的检测

“我还记得，我和‘转转’客服专员的第一通话，我就问了他们为何会上架被盗机？结果对方反问我，为什么这台手机在他们收到时，是没有密码的。”刘念说。对方的回答令她有些耿耿于怀：“听他们的意思，好像是我故意泄露了密码一样。当时我的手机已经被偷了，难道我会特意将密码打电话告诉小偷吗？”

不过，与12月14日反馈给刘念的说法不同，上述公关人员告诉记者，他们已经掌握了西安、福建两地警方介入处理此案的情况：“我们目前了解到的是，警方正在处理中。”12月19日，发稿前夕，“转转

APP”的公关人员再次联系记者，更新了此事的最新进展，他表示，“转转”的工作人员已与警方取得联系。

“经西安、福建两地警方调证、备案等工作，目前手机已核实为失主所有。目前，平台已和买家沟通好，会尽快安排上门取回手机，并返还买家购机款，同时也会给予买家一定补偿。收回手机后，平台会先将手机寄给失主所在地办案警方，由警方跟进处理交还失主。”“转转”的工作人员表示。

至此，在手机被盗10个多月后，刘念终于看到了找回自己手机的曙光……