

手机套餐升级容易降档难,有的客服“诱骗”用户升级 运营商被曝给用户“暗增套餐”扣费

为给家里老人办理套餐资费降档,一位中国移动用户耗时两个月,往返老家两次,中间还经历一次“不降反升”。近日,媒体曝光的用户资费降档难案例引起广泛关注,也再次揭开了运营商套餐乱象的冰山一角。记者多方了解和调查发现,手机套餐升档容易降档难并非个例,三大运营商的诸多用户均有类似遭遇。此外,运营商还存在“暗中给用户增订套餐”“诱骗”用户升级资费”等乱象。而“改套餐后按原套餐收费”“宣传的无限流量限速”等也被众多用户“声讨”。在黑猫投诉平台上,和三大运营商套餐相关投诉量累计已有数万条。

升级容易降档难

气得客户欲“携号转网”

最近,身在外地的浙江温州周先生为了套餐资费降档颇费了一番周折。6月下旬,他想把39元/月的中国移动手机卡套餐改成8元资费,但移动客服表示自己并无相应权限,需要由客户经理处理。然而,之后来电的客户经理先追问其更换套餐原因,接着又向其推荐59元和79元的新套餐,推销未果后又表示自己没有8元资费的变更权限,周先生需要去线下营业厅办理。

周先生非常不解,继续联系移动客服寻求解决。电话打了十几通后,他完全失去耐心,决定“携号转网”。没过多久温州本地工作人员联系周先生,劝其停办携号转网,并允诺给其一定优惠,同时表示自己也没有更改套餐的权限。多番折腾的周先生最后只能去投诉。之后工作人员终于答应给周先生一个折中方案:先为其降档成18元/月的套餐,每月再优惠10元钱,为期三个月,等周先生“十一”假期回温州时,再去线下营业厅沟通更改成8元资费的需求。虽然暂时勉强接受这一方案,但周先生依然困惑:“39元套餐改成59元或79元可以直接在线办理,但想降低套餐却如此之难。”

造成普遍困扰

三大运营商都存在降档难

用户口中套餐降档难的运营商并非只有中国移动,另外两家运营商也经常给用户造成类似困扰。南昌的黄先生是中国联通用户,去年他想变更自己60元/月的套餐,但中国联通App内提示他无法降档。黄先生只能暂时搁置此事,5个月回老家,在当地线下营业厅才得以办理完成。

另一位投诉者是将近十年的中国电信老用户,想换套餐但每次问客服都被告知目前是最低档,费用几乎每个月130元起步。还有中国联通用户提到,客服对其称,8元资费是超60岁和低保低收入人群才能变更使用的套餐。

记者以用户身份拨打包括浙江移动、广东联通和宁夏电信等在内的数个省份的三大运营商热线,除个别省份外,多数工作人员都表示,用户升级套餐可直接在线办理,而如果降档,尤其想换成8元保号类套餐,就需要登记等待专员反馈联系,又或者去归属地线下营业厅办理。

记者发现,虽然运营商客服大多数时候称自己没有更改套餐的权限,可一旦用户态度坚决尤其准备投诉时,很多时候这种“权限”似乎就可以打开了。

运营商套路多

暗中给用户增订套餐扣费

除了资费“降档难”,运营商还存在“暗中为用户增订套餐”的情况。河南刘女士这几年使用的是中国联通一款29元/月的大王卡套餐。今年6月份她发现,个人资费账单里从两个月前开始多



出一个叠加套餐,每月多扣15元,此外还多了个5元短信包。她非常困惑,因为她并未主动订购过这两个套餐。在和客服沟通未果后,刘女士在中国联通App内投诉申请退费,但等了几天依然没人处理。刘女士又去黑猫平台投诉,没过多久,中国联通工作人员联系刘女士,主动为其取消多出来的套餐,并退还了之前3个月总计45元扣费。

实际上,今年3月份刘女士已有过类似遭遇,当时她收到一条短信,通知她开通了一项5元/月的新业务,惊讶的刘女士立即拨打中国联通电话质询,客服才予以取消。

“诱骗”用户升级

运营商涉嫌利用欺诈获利

除了暗中增订套餐,也有用户被“诱骗”升级。今年7月,广西刘先生搬家时联系中国电信,咨询搬迁光纤网络相关问题。工作人员回复称,可以搬迁光纤但原有套餐无法保留。刘先生的手机套餐是114元/月,之前在此基础上办理的宽带套餐是9.9元/月,使用的光纤速率是300M。工作人员表示,由于光纤线路升级,新地址楼宇已经没有原来的套餐,需要更换成1000M速率的,价格是199元/月。

新家与原地址相差不到2公里,中国电信的说法难以让人信服,何况自己也不需要那么高的网络速率,刘先生不同意升级。多次沟通无果,刘先生去黑猫投诉平台上投诉,结果不到两天,中国电信的工作人员就来电给刘先生办理了光纤迁移。

“这种乱象是用欺诈手段使消费者陷入消费误区,是一种可撤销的民事法律行为,也即合同可被撤销。其本质上是利用欺诈获利,严重侵害消费者权益。”中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍说。

格式合同拟定

运营商一方占据强势地位

对于原有套餐涉及合约的情况,想要更改资费更为复杂,解约除了时间成本,有时还有违约金。

今年2月份,深圳的刘先生想要办理套餐降档,但被告知套餐仍在合约期无法办理。但刘先生记得很清楚,自己只在2019年参加过过一个活动,第二年合约期就已经结束。在客服提到的其他合约签订时间,自己也没有和10086有通信往来。刘先生前后打了5次电话沟通这一情况,最后表示,如果再不能办理就去投诉。面对这一“强硬”态度,工作

人员最终给其办理了套餐降档。

今年7月份,广西南宁的陈先生也遭遇到了类似情况,客服反馈说其套餐签了两年合同,到期后才可更换。陈先生在中国移动App、10086、黑猫投诉和工信部等多个渠道投诉后才得以变更。记者从运营商工作人员处了解到,有的合约提前解约需要用户支付一笔违约金,有的则不需要,违约金的多少视情况有所不同。另外,有的合约可提前解除,有的则必须等到期后可以更改套餐。

据介绍,电信服务合同属于格式合同(格式合同是当事人为了重复使用而预先拟定,并在订立合同时未与对方协商的条款)。格式合同的突出特点是合同的拟定方天然占据强势地位,容易对合同相对方产生不公平的结果。

朱巍也分析称,消费者和运营商订立合同后在履约期间如果要更改,原则上应按照合同约定,但现阶段出现诸多问题乱象,主要原因是绝大部分消费者在办理合约过程中没有仔细看其中的重要条款内容。“这些属于格式条款。最后出现争议,都是根据合同中的格式条款完成的,如果运营商事先又没有提示,有的就属于违规。”

据《新京报》报道