

更改话费套餐缘何要付违约金

近日,有用户投诉称,在三大运营商办理业务时,被业务员在不知情的状况下办理了贷款。记者了解到,目前各大运营商均推出类似的“优惠购机”“宽带优惠”等活动,用户在支付很少费用甚至免费的情况下,就可以获得手机、手表或宽带等产品,前提是用户在网时长24个月或以上,每个月消费套餐满足一定额度。在此过程中,运营商会引入第三方信用机构进行担保,一旦用户离网或欠费达到一定程度,就会要求还款,甚至影响个人征信。对此,律师表示,运营商做这类营销活动无可厚非,但一定要保证用户知情且同意,否则可能涉嫌违法。

多个用户投诉“被网贷”

“去年我在联通营业厅办理业务时,业务员在宣传做活动送手机。于是我就办理了业务,每个月话费缴纳够129元的额度,可以赠送价值2200元的手表。”用户小杨表示,此后自己的话费消费额度不够,才收到消费金融公司发来的提示,称如果不按期缴纳话费的话,会造成信用逾期问题。这时他才知道,当初在营业厅开通的是类似消费贷的业务,而不是真的“送手机”。

“2020年11月,两名联通公司工作人员上门推销办卡,称办卡就可以送小孩的电话手表,刚好小孩也想要一个电话手表,于是我们就这样办理了一张卡。办理过程中要求我们签署了两张协议,但他们并没有详细解读,当时我们看着有点像分期,但是工作人员一再否认,并不是分期而是免费的,只是要每个月交费即可,签署协议是因为他们要交回公司,只是工作流程。”用户刘女士表示,此后就把卡插到了电话手表里,不过这一电话手

表只用了三个月左右,就再也开不了机,后续也就没有再使用。

今年5月,她收到了“永乐云商”发来的500元扣款提醒,称是因为网络金融分期活动,因为没有按照要求每个月缴纳分期款项,因此要一次性扣除500元的违约金。“我认为这是一种诱导消费者从事网络金融贷款业务,在消费者不知情的情况下办理网络金融贷款业务。”

用户小雨也遇到了类似问题。她称,去年11月在电信办理宽带时,业务员上门服务,办理途中告知,办理宽带的价格是2340元,但是如果3年内不销户、不转网,即可返现1400元。当时自己就直接办理了。但是后来当她想要更换套餐,办理携号转网时,运营商却告知,必须先将剩余的钱都缴纳清,不然就算贷款违约。“当时办理的过程中,没有人明确告知我办的是贷款业务,现在也依然说不是贷款,那么到底是什么?”

客服回应:活动的确存在

在联通网上营业厅首页,记者也看到了类似产品“终端直降优惠活动”。客服介绍说,比如价值5999元的小米13 Ultra手机,用户需要升级至5G套餐,并且承诺在网24个月,即可以2399元的价格购买到。

“直降金额需要您先使用花呗先享支付,再缴纳终端尾款,即可完成订单。”具体来说,自合约办理次月起,系统每月20日会将办理业务时使用的账户生成花呗订单,您需要保证正常在网,联通每月会为您发放还款电子券,偿还花呗账单,无需您处理。不过,如果用户在每月的7日、15日、最后一日都处于欠

费状态,那么当月就不发放还款电子券了,如果第二个月缴纳了,那么第二个月还会发,但不补发。但是如果连续三个月都没欠费的话,那么就做用户违约,即使后续在网状态正常,也不会再补发了。

客服表示:“若因欠费、离网等其他原因导致还款电子券未发放,造成当月还款逾期影响征信,需您自行承担。”

合约购机看似钱少但有“坑”

用户郝先生表示,听到“合约机”,自己也并不陌生。“10多年前我就通过合约机分期的方法办理过套餐,比如一次性缴纳4000多元的话费,这个手机就可以免费用两三年了。那时也不需要消费贷。但是现在合作的方式变了。”

独立电信分析师付亮表示,电信运营商最初的“合约购机”是要求预存高额话费,购买者仍需要一次性支付较高的费用,但可以享受“合约套餐+手机费用”的折扣。现在基于信用体系的“合约购机”“合约送机”业务则更进一步,降低了用户的资金压力。

电信运营商对“合约费用+手机费用”做了很大比例的折扣,最高可达到30%以上,且一次性将手机交给用户,电信运营商只有正常的套餐收费,需承担较大的风险,引入信用机制,是对双方利益的最大化保护。

“需注意的是,电信运营商有信用滥用的情况,例如你与电信运营商签个一年的宽带合约,电信运营商并没有提供太多的优惠,却强硬地要求用户需‘锁定资金’,这并不合理。因为如果用户违约,运营商的风险并不大。尤其是这种锁定资金不是运营商自己做,而是通过某家互联网金融公司的产

品时,电信运营商更像是该互联网金融公司的‘托’了。”

专家:不告知用户贷款合同涉嫌侵犯知情权

那么,这种合约购机的方式,到底是否属于消费贷?又是否侵犯了消费者的权益?易观分析金融行业高级咨询顾问苏筱芮在接受媒体采访时表示,信用购产品属于典型的消费金融类产品,有明确的授信总额、期数、每期还款金额以及开展授信的金融机构名称,在此类案例中,银行、消费金融公司属于资金方,移动等运营商属于场景方,二者在消费金融业务过程中是合作关系。基于对三大运营商的品牌信任,金融消费者容易放松警惕,给违规操作乘虚而入提供了便利,业务办理的选择权,还是要交还至用户。建议后续监管加大对此类行为的专项整顿,对于未建立健全金融消费者保护制度、对场景合作方诱导销售行为纵容的持牌金融机构予以严厉打击。

有律师表示,运营商推出相关消费金融产品无可厚非,但是关键问题出在没有充分保障用户的知情权。“因为一些用户可能会因为这种合作形式而选择不以这样的优惠方式购机,运营商或者一些业务员,为了业绩而采取隐瞒的方式让用户与金融机构签订相关消费金融协议,这就损害了用户的知情权。依据《消法》规定,消费者享有知悉其购买、使用商品或者接受的服务的真实情况的权利,那么,没能完全告知用户真实情况,运营商就损害了用户的知情权。”运营商作为行业重要参与者,应承担起明确告知用户的责任,确保用户在购买过程中有充分的知情权和选择权。

本报综合消息

百业
信息

5133789 8248965 8251822 5121678

周一至周日: 100元/块·天, 两天以上90元/块·天 (限22个字)
周六至周日: 90元/块·天, 两天以上80元/块·天 (限22个字)
遗失类广告(证照): 不分周六周日均为90元/块·天 (限22个字)

18997080593 18997080590 13997231906 18609718651
13909716168 18997080597 18997080591 18997080593

城西区 (互助) 城中区 (乐都) 城东区 (大通) 城北区 (湟中)

扫一扫便民服务在身边

地址: 西宁市南关街43号西宁晚报社101室

疏通下水

低价通下水 18697261815

专业通下水 15110985496

清理化粪池 13734667545

安新家政疏通下水 13897484262

专业通下水钻孔 15110991848

专业通下水 18797166706

殡葬服务

凤凰山公墓、南陵公墓 17716005119

忆平生殡葬服务、福寿园公墓 96100

青海龙泉中心陵园 6275120

西宁市殡仪馆 13997139129

西宁颐宁公墓 6300721

开锁修锁

百姓开锁公安备案 6111110

老张开锁公安备案 6133433

电器维修

刘工家电维修+诚信 13997238448

搬家服务

安康搬家 4290666

步步高搬家 6110110

顺达搬家 13519704819

家政保洁

回头客家政 13897238448

防水工程

专修卫生间、楼房漏水 13007782290

声 明

我公司1、2号楼建于上世纪70年代,经专业检测机构检测安全性等级评定为Dsu级,根据(标准)第9.1条分级标准,安全性严重不符合Asu级的要求,严重影响整体承载,必须立即采取拆除措施。为了大家安全,请住户在2023年7月1日前搬出,7月2日我公司将两栋楼进行封闭。特此声明

青海新翔轻工机械有限责任公司 2023年6月21日

公司企业

小南大街恒利大厦商铺出租,新建纯一楼122,136㎡两间,可打通,公交站点,超大门头,停车位多,有三相电,行业不限。18997201680

铺面租转

房屋租售/搬家开锁/家政保洁/电器维修/启事声明/招生培训/婚礼礼仪

启事声明

遗失声明 河湟新区中关村西路8号绿地世界城A06-8-2061室杨帅的第四联专项维修资金专用收据日期2021年11月24日,票号63QH00232638,金额2717元,特此声明。

启事声明

遗失声明 西宁市城西区周学刚餐饮店公章网号:6301012539058,财务章网号:6301012539059,发票章网号:6301012539060,税号:92630104MAC5U68C2T,法人章周学刚印网号:6301012539061,特此声明。

生活超市

你需要的我们这里全部能找到!