手机扣费乱象套路深:毫不知情就被强制消费

深圳的消费者王女士致电中国电信客服投诉称,在毫不知情的情况下,从2017年11月开始,她连续4个月被扣了两项服务收费——七彩铃音月使用费和七彩铃音-SP彩铃通讯费,每月共计15元。经过反复沟通,客服最终同意取消,并承诺返还之前多收取的费用。像王女士这样,被通信运营商"强制消费"开通"影子服务"的案例并不鲜见。记者调查发现,大量"影子服务"的收费纠纷,源于运营商的电话外呼营销。

莫名其妙多扣费

近年来,手机用户和运营商频频因隐蔽扣费发生纠纷。中消协今年1月底发布的统计显示,在具体服务投诉中,移动电话服务投诉量位居前五。

一些手机用户每月被莫名其妙地多扣费,一查才知道,未经二次确认,运营商擅自为其开通了多个增值服务。消费者李女士向深圳市消委会投诉,中国电信于2017年11月在未经本人同意的情况下,为其订购了美妙音悦音乐盒,资费10元/月。

还有运营商偷偷更改用户套餐内容。家住海南的李女士无意中发现,在不知情的情况下,竟被开通了每月98元套餐。而且,该套餐还强制性使用超过半年才能更换。更令她不快的是,反映后,运营商说她在电话中同意开通。李女士苦于拿不出相关证据,只能花这半年冤枉钱。另外,有的运营商以免费体验为由,诱导消费者使用或开通业务,期满后自动转为收费,成为收费陷阱。

西安市民张先生说,有客服人员打电话向他推荐了一项免费流量体验活动,他以为只是当月免费使用,没想到之后连续半年,增加的流量都被收了钱。

外呼营销套路多

记者调查发现,大量"影子服务"的收费纠纷源于运营商的电话外呼营销。"外呼营销是一种特殊形式营销,主要以电话外呼形式进行营销、售后、回访等业务。"知名电信专家阚凯力说。

有的外呼客服利用客户电话中的简单答复开通业务。一位在运营商服务10年以上的资深员工称,客服经常给用户设套,一旦用户不经意说了"好的"或者类似同意的表述,就会被电话录音作为开通业务的凭证。

采访中不少用户反映,在电话推销流量套餐升级或优惠服务时,话务员的介绍语速快,服务内容缺乏详细介绍,客户很容易就会出现理解偏差。

有的外呼客服选择性介绍业务,刻意模糊收费内容。"您是老用户了,为了回馈您将为您免费升级……"不少消费者都接到过类似的免费优惠电话营销。一些免费赠送有使用时限,过了就会收费,有的客户未详细了解,不知不觉被扣款。

曾在陕西渭南移动外呼公司做客服兼职的王先生告诉记者,为了成功率,不少外呼客服经常投机取巧。"老老实实念脚本每天才成几单,一些每天成单量上百的老员工传授技巧,资费部分一带而过,能模糊就模糊,只要不碰上投诉就能赚到。"

应严格执行"二次确认"

一位业内人士介绍,大量针对运营商私自开通增值业务的投诉,与外呼服务外包有关。目前,运营商县区一级的公司为了业绩,将大量电话外呼营销外包给营销团队操作,外包商为了盈利往往不按规定操作。

记者在QQ群检索"外呼",瞬间跳出200多个相关QQ群。记者随机加入了一个定位于湖北荆州的"呼叫中心移动外呼"群。群内时刻都在发布增值业务外呼服务承包的信息。"专业外呼公司寻一切业务,承接三大运营商、股票、金融、催收、贷款之类业务。"

据了解,目前,运营商还没有明确禁止外呼服务外包的规章制度。多位专家建议,应加大对外呼服务的整顿清理,规范外呼服务,对带有欺骗消费者性质的行为坚决惩处,保障消费者合法权益。

业内人士认为,为了杜绝乱收费现象,从运营商层面上来说,应该严格执行"二次确认"的规范程序,给用户发送的请求确认信息中,必须包括移动信息服务企业的名称、具体业务名称、资费标准、退订方式等。

根据消费者权益保护法、电信条例、电信服务规范等相关规定,电信用户申请办理电信业务时,电信业务经营者应在签订电信服务协议前,清晰、明确告知用户收费标准和协议有效期等特别注意事项。消费者对开通增值业务拥有无可辩驳的知情权,遇到运营商未经本人同意擅自开通收费业务的可及时投诉。

中国人民大学法学院教授刘俊海建议,如果服务商违反消费者的意愿提供订制消费服务,涉嫌欺诈,消费者可要求经营者"退一赔一"。"一旦发现乱收费情况可通过工信部网站进行申诉,同时,有关部门也应加强对运营商的有效监管,让'影子服务'无处遁形。"

(据新华社报道)

APP可"直连央行征信系统"?专家:涉嫌违法!

随着社会对诚信的重视,一些商家也敏感地捕捉到了商机,推出了一些应用产品。最近,一些第三方APP自称不用跑银行排队等候,省时省力,只需要在手机上下载应用,就会对接央行征信中心,进行身份验证,查询自己在央行征信系统中的个人信用报告。号称直连央行征信系统,24小时可出信用报告,使用方便的手机应用是不是安全?埋藏着哪些隐患?

记者登录中国人民银行征信中心官网,首页红字标注"安全提示:征信中心未授权任何第三方应用程序(APP)提供个人信用报告查询服务,敬请广大用户注意。"但是,记者在苹果手机的APP商店里,搜索"征信",出现了多个号称可以进行个人征信查询的APP,其中不少自称"直连央行征信系统",记者拨通其中一家公司的电话,对方表示:如果要查征信报告,有一个叫信用查询的应用,安装之后输入对方的名字和身份证号码,第二天就会出报告。

查询公开资料显示,目前,接入央行征信系统的只有符合条件的银行和小额贷款公司、融资性担保公司、村镇银行等金融机构,市场上这些第三方APP本身是不可能与央行直连的。对此,IT行业专家鲁振旺说,实际上,这些APP充当着中介的角色,其背后是一个程序,输入信息之后,这些程序会到央行的接口里查询,展示的信息就会被抓取。用户在使用这些APP的过程中,一般要通过手机和验证码注册,随后还要进行身份验证。在身份验证的过程中,用户需要输入身份证等个人信息,还要回答一些私密问题甚至还可能被要求输入银行卡等信息,这些信息和随后查询到的央行征信报告都是重要的个人隐私,鲁振旺认为,从技术上来说,这些APP可以轻而易举地将它们留存使用,存在较大的安全隐患。

值得注意的是,这些APP开发公司往往还有很多相关业务,除征信查询之外,甚至与小额放贷、老赖催收等捆绑,背后很可能是一条利用隐私信息从事黑灰产业的链条。

按照相关规定,在没有得到他人授权的情况下,个人是无权查询他人信用报告的。电子商务研究中心特约研究员、上海亿达律师事务所律师董毅智认为,这些手机APP的行为涉嫌违法。因为信用是金融领域的价值核心,所有的金融资产实际都是通过信用实现的。如果任意查询征信,并且未经个人许可,可能会造成巨大的经济损失,甚至涉嫌违法犯罪。他建议,监管部门应在立法、执法上做得更加细致,在金融创新与用户安全之间寻找一个良好的平衡点。

按照《关于进一步加强征信信息安全管理的通知》,今后中国人民银行将强化非现场监管、加强现场执法检查力度、加大违法违规成本,同时,对接入机构征信合规与信息安全年度考核评级。央行工作人员提示,如果需要征信信息,用户通过央行征信中心的个人信用信息服务平台查询征信报告最方便,也最安全。但是线上只能查到比较简单的征信报告,明细版可以去相关网点查询。

(据《北京晚报》)

东胜区巾帼示范线路 荣获自治区五一巾帼标兵岗

近日,东胜区1路"巾帼示范线路"荣获自治区五一巾帼标兵岗。

东胜区1路"巾帼示范线路"于2016年3月8日亮相,线路全程14.2公里,沿途设立28个公交站点。全线配备29名女驾驶员驾驶,平均年龄38岁。

(宋建文)

关于G6京藏高速公路卓资山至旗下营南桥梁施工封闭期间交通组织措施的通告

5月15日至6月10日期间,京藏高速公路(G6)卓资山至旗下营段双向封闭进行桥梁维修施工,依照《中华人民共和国道路交通安全法》、《公路安全保护条例》等法律法规的规定,自2018年5月15日起对呼和浩特市、乌兰察布市境内的京藏高速公路(G6)通行车辆采取以下临时交通组织措施。现通告如下:

一、呼和浩特至河北方向的小型客车由"保合少"互通立交全部驶入京新高速公路(G7),经京新高速公路(G7)与集宁环线(S54)互通驶入京藏高速公路(G6),向东驶向河北。

二、呼和浩特至河北方向的7座以上客车禁止驶入京新高速公路(G7),可以由绕城高速公路(G0601)郭家营收费所或京藏高速公路(G6)呼和浩特东、旗下营南收费所驶离,经110国道向东行驶至卓资山收费所进入京藏高速公路(G6),向东驶向河北。

三、呼和浩特市境内去往北京方向的货车,严格按照现行交通组织措施行驶。

四、河北去往呼和浩特方向的小型客车,由京藏高速公路(G6)"马德青"互通(桩号K341+320)驶入二广高速公路(G55),再由"平地泉"互通(桩号K349+950)驶入京新高速公路(G7),向西驶往呼和浩特。

五、河北去往呼和浩特方向的7座以上客车禁止驶入京新高速公路(G7),可以由京藏高速公路(G6)梅力盖图或卓资山收费所驶离,经110国道向西行驶至旗下营南收费所进入京藏高速(G6),向西驶往呼和浩特。

六、河北去往呼和浩特方向的货车,严格按照现行交通组织措施行驶。

七、交通管制期间,请机动车驾驶人自觉遵守本通告规定,服从现场执勤民警及管理人员的指挥,合理选择通行路线。

特此通告

内蒙古自治区
公安厅交通管理局
内蒙古自治区
公路路政执法监察总队
二0一八年五月十日