

优惠有期限 福利仅试用 低价限首月 特价套餐里藏着“沉默扣费”

岁末年初,您的消费账单都查了吗?最近,市民李女士查阅一年来的手机账单,却发现话费套餐不知为何多了58元。话费套餐优惠其实有限时,宽带免费升级仅限试用期,APP低价会员费仅限首月……记者调查发现,生活中的一些优惠套餐背后常有“沉默扣费”情况,消费者一不留神就多花了钱。

无声无息

只发条短信
手机套餐优惠就算取消

每到年底,李女士都有查账单的习惯。最近打开手机账单时,她发现自己的手机套餐资费变为了每月198元,而此前办理的明明是每月140元的套餐。“我一般是一次性充1000元,等提示快欠费了再充值,因此没有每个月的扣款提示,被多扣了钱也没发现。”

手机套餐何时涨的价?李女士致电运营商,客服解释说她的手机套餐中原本有一项优惠减免,具体减免金额为58元,而自2024年8月起,这项优惠已经到期,因此恢复了198元的原价。“到期了为何不提示?”面对李女士的质疑,运营商表示曾发送短信提示优惠到期,但她翻找近半年来的手机短信,却未找到这条提示短信。对此,客服解释说,可能因为手机误当成垃圾短信给屏蔽了,所以未能收到。

李女士说,当初客服打电话推销套餐时,只说是140元的资费,并没有说明里面包含58元的减免优惠,因此自己不知道会有优惠到期的情况。而优惠到期后,运营商仅仅发短信提示,根本没有尽到充分告知消费者的义务。“办套餐时需要消费者短信回复特定字母确认办理,续订套餐时价格变动就不需要确认了吗?”

更让李女士哭笑不得的是,当她表示既然优惠到期就不准备续订该套餐,想换成别的时,客服立马表示目前还有58元的减免优惠,可以为她继续申请,依然按照140元的资费计费,当月就可以生效。“要是这项优惠彻底没有了,我也认了。如今这个优惠还在,为什么就默认恢复原价而不是继续优惠?”在李女士表达不满后,客服最终表示可以为她退还多扣的3个月费用。“吃一堑,长一智!一年以后优惠再到期,可得盯好了。”为此她在手机备忘录里设了提醒。

记者调查发现,像李女士这样的情况并非个例,搜索社交媒体、投诉平台,不少用户反映了类似问题。除了



新华社发 王琪 作

优惠到期“默默”涨价扣款的,还有的用户在电话推销中被劝说免费升级了套餐,但过了半年套餐就涨价扣款,想要变更回原套餐时却被告知,原本价格较低的套餐已经取消。

不声不响

打着福利旗号
实际仅免费试用两个月

手机套餐优惠说没就没,宽带升级的福利也可以说没就没。

市民张女士家里最近莫名断网了,打电话联系办理的营业厅才得知,已经欠费上千元。自己明明一次性预缴了三年、3000余元的宽带费用,算算时间还有好几个月才到期,怎么会欠费?到营业厅一查,她才发现,原来是她办理了一项网速升级的服务,带宽从300兆提升至500兆,因此每月增加了约80元的费用,已累计扣款一年多,不仅把预付金额扣完了,还欠下了1000余元。

张女士终于想起,一年多前,曾接到运营商客服的电话,告知她有一项回馈老客户的宽带免费升级福利。“我家里网速够用,但当时对方在电话里反复表示是免费的,还说一旦福利到期、收取费用时会提醒我,我才同意升级的。”

然而,营业厅提供的账单显示,这项免费福利仅试用了两个月,就开始扣费了。营业厅表示曾发送过短信,却无法出示发送短信的证据,而张女士翻查手机也未找到相关记录。“电话里说着免费,两个月后就变成了额外计费,而

且是默认自动扣款,直到欠费1000多元才告知我,这也太过分了。”张女士反复跟营业厅投诉,最终营业厅同意她补交一半的欠款后恢复网络。

投诉平台上类似张女士这样宽带“默认”多扣费的情况还有不少。有的用户在办理时被免费绑定了某App会员等优惠,但优惠到期后开始加扣费用,用户在不知情的情况下累计被多扣上千元,而想要取消还不能通过手机办理,只能跑到营业厅才能取消。

对此,记者询问营业厅获悉,相比办理宽带时只需电话预约上门安装,如果涉及取消套餐或更改取消部分内容,则必须到营业厅现场办理,此举无形中给取消或更改套餐提高了门槛。

不知不觉

首月低价诱惑
过后悄悄恢复原价自动扣费

记者调查发现,除了手机套餐、家庭宽带,手机APP也存在着通过首月优惠、低价秒杀等方式,先吸引消费者充值会员,然后恢复原价的做法。而且,因为多是自动扣费,消费者不仅不易察觉,取消起来也得费些周折。

近期,市民陈女士发现自己多了一笔每月25元的微信扣款,扣款来源是一款手机App,而且已经持续扣了好几个月,而自己此前一直没留意。陈女士想起几个月前,小孙女用自己手机看动画片、玩游戏,但有些内容需要开通会员才能看,当时会员页面显示首月充值仅需9.9元,她想着挺便宜,就购买了会员。

然而,陈女士没注意的是,9.9元仅仅是第一个月的价格,从第二个月起,App的会员费就恢复到了每月25元。“孙女不经常来,平时也不看这个App,我想着之前扣费就算买个教训了,但得及时把会员给取消了。”可她找了半天,也没找到取消支付的入口,后来求助自己的儿子,才在微信上取消了自动续费。

记者调查发现,以首月低价秒杀吸引用户而后原价续费的套路在不少手机App、小程序中存在,例如有一些微短剧平台,以首次充值0.99元,甚至前三天免费等优惠吸引用户开通会员。而一旦开通,就默认了此后自动续费,并且会员费用会恢复至原价,有的会员费用甚至按天计费。有不少消费者都遇到过类似的优惠“陷阱”,特别是有些老年人,不知不觉被扣了几百元,甚至上千元。

若想要取消续费,却是入口难寻。以微信自动扣款为例,若想取消自动续费,需要先点击右下角的“我”,进入服务页面,而后选择“钱包”进入支付页面,再选择支付页面中右下角的小字“支付设置”,进入相关页面才能看到“自动续费”的选项,点击进入后方可取消相关付费项目。对于不少年轻人来说,这番复杂操作尚需要找上一阵,对于老年人而言更是开通容易取消难。

提醒

未被充分告知 可追回相关扣款

以各种名目的优惠吸引用户开通,而后默默恢复原价持续扣款,这样的“沉默扣款”是否合理?北京熊志律师事务所律师熊列锁认为,运营商在更改价格、更换套餐时未及时告知消费者或未获得消费者明确回应,均涉嫌未尽告知义务,从而侵犯消费者的知情权和选择权,消费者有权申请追回相关扣款,维护自己的权益。

在一些社交媒体上,也有部分消费者分享了自己的维权经历,给相似情况的消费者支招。记者梳理发现,消费者可先向运营商进行投诉,部分运营商官方App设有投诉通道,可填写相关内容发起投诉。“之前手机优惠套餐到期,每个月多扣20元,扣了3个月。我发现时打电话给客服对方却不给退还,我去官方App写了投诉后,客服最终联系我退了款。”市民王女士分享道。

如果向运营商投诉未获支持,一些消费者还可向工信部、12345热线等进行投诉,申请追回多扣款项。

据《北京晚报》



“绿色生活, 从我做起” 今天你低碳了吗

