

资费升易降难、合约暗藏玄机

手机套餐少些套路

人民日报记者 郑智文 孙海天



办套餐易,换套餐难

手机通信套餐价格升易降难、部分低价实惠套餐被运营单方面取消、绑定销售条款让人眼花缭乱……尽管手机通信“提速降费”推行多年,但一些消费者想办理称心如意的套餐,依然面临障碍。对此,记者进行了采访。

“流量剩太多了,套餐远超出实际使用需求。”进入12月,吉林省长春市市民黄先生看到手机上剩余20多个GB的流量,想在明年换个套餐。

两年前,黄先生办理了一款每月129元的手机套餐,包含30GB国内流量,同时包括家庭1200兆宽带网络等服务。

“当时是业务员推荐的,说包括了家庭宽带,我没仔细寻思,便同意了办理。现在,每个月流量都有大量剩余,根本用不完。”黄先生说,“没承想,想换低价套餐,不是打一通客服电话就能解决的。”

办套餐易,换套餐难。黄先生从客服处得知,要换低价套餐,还需补上一笔违约金,“办套餐时,业务员就推荐了几个不同价位的套餐,问我办哪一款,没提过违约金的事。”这笔违约金,让黄先生多了几分犹豫。

在海南省海口市,市民王先生也遇到了类似烦恼。

“您好,我想把之前99元的套餐,改成你们新推出的39元大流量套餐。”前不久,王先生致电运营商客服,希望变更自己的套餐。

“先生,非常抱歉,这款39元的套餐是新用户专属优惠,老用户暂时无法办理。不过我们可以为您推荐另外几款套餐……”客服回答。

“那我能换成什么样的低价套餐呢?”王先生问。

“我为您查询到,可以选择一款29元的套餐,包含5GB通用流量和100分钟通话。”客服建议。

当王先生对此表示不满意,并询问为何不能办理“新用户专属”套餐时,客服给出了新的解决方案:

“如果您确实喜欢这款39元的套餐,建议您可以考虑新办一张卡来使用,同样非常划算。”

想省钱,要么放弃用了多年的老号码,要么只能在几款“性价比不高”的老套餐里打转。王先生的遭遇并非个例。

记者调查发现,与过去“强硬拒绝”不同,如今运营商的办法更显精明,用“新老用户有别”等软钉子,将老用户“固定”在高价套餐里。

“升套餐时一个电话、一条短信就能搞定,想降下来就困难重重。”海口市市民刘女士说。社交平台上,类似的吐槽比比皆是。更有甚者,一些用户在不了解具体情况的前提下被升级了套餐,或被

“免费送手机”等活动诱导,签订了长达数年的高价合约,当发现问题想要改时时,才发现自己陷入“缴纳违约金”和“无法降级”的困境。

“合约捆绑”增加用户退出成本

带着疑惑,黄先生来到单位附近的一家营业厅,详细了解换套餐情况。

“业务受理单上写得很清楚,全屋光宽带合约包,共36期合约,在产品有效期内用户承诺在网。如申请办理提前解约,需支付解约赔偿金。”业务员说。

对于所谓的业务受理单,黄先生几乎没印象:“当时就让我签了个名,也怪自己没注意,没想到里面含了这么多条款,这次看了才知道。”在黄先生追问下,他终于得知合约的违约金金额为40元乘以未履约的月份数。

看了几个价格相对低的套餐后,黄先生算了一笔账:“如更换套餐,相当于在未来一段时间内,每月实际支出为套餐费再加上40元,而低价位的套餐服务又与现在的129元套餐有差异。如果当时重点告知有违约金,我就不会选择办理该套餐,现在想换也不划算,不换又觉得实在浪费。”

更让黄先生不解的是,当时办理套餐时,业务员曾咨询是否需要提高网速,推荐了一项收费活动,而如今,对于该活动,另一名营业员的说法却与之前推荐办理时的说辞不同。

“当时的业务员说有一个3年599元的活动,可提高全屋网速,赠送全屋光纤覆盖设备。我寻思相当于3年后设备归我,这才办理的。”黄先生回忆。

如今,经详细咨询后,黄先生却被告知,这599元实际上是设备调测费,3年合约期满后需归还设备。“不还就算我整丢了,还得赔偿。”黄先生说。

“感觉自己被忽悠了,前后说法不一,之前办理时明确说的是赠送设备,我才办理的。”本是奔着更换套餐而来,却没想到此前的“到期赠送”实为“有期使用”,这让黄先生更为头疼。

记者调查发现,“合约捆绑”是运营商“留住”高消费客户的常见套路。

“说是回馈老用户,上门免费送手机,结果话费套餐悄悄从99元涨到159元,还签了3年合约!”不久前,一名博主在社交平台上分享了父亲的遭遇。当她发现问题并要求取消时,运营商强硬拒绝,声称有老人签字和视频为证,提前解约需支付高额违约金。

无独有偶,另一名博主也反映,其母亲同样在“免费送手机”的诱导下,被办理了为期36个月、每月还款49.1元的“全网信用购”业务,并绑定了高价套餐。

这类“合约机”套路,往往针对老年群体。业务员上门推销时,通常只强调“免费送”,对高额套餐、长期合约、违约责任等关键信息含糊其词,甚至刻意隐瞒。一些老人在不完全知悉的情况下签字、拍视频,等到子女发现话费异常时,为时已晚。

“我只是想把用了多年的199元套餐降下来,却被告知办活动‘拿了手机’,可我根本没拿到!”在海口市,一名手机用户在小红书平台发帖求助。“办理业务时并未明确告知有合约条款,也没说明违约金金额,这种行为涉嫌侵犯消费者的知情权和自主选择权。”一名帮助家人维权成功的用户在帖子下评论道。

当用户被各种合约绑定后,运营商便能以“合约期内无法变更”为由,推辞用户的降级请求。即便合约到期,用户也可能面临“原优惠套餐已下架,无法续

约”的困境,最终去选更高价格的新套餐。

此外,“首月优惠次月暴涨”“充值返费需长期在网”等套路也层出不穷。

“宣称每月200GB流量,仔细看小字才发现大部分是‘定向流量’,真正全天候能用的通用流量连零头都不到。”有用户反映,在网络渠道,能找到各种“19元235GB”“29元580GB”的大流量卡广告,但不少藏着“文字游戏”,当用户消耗流量超过某个阈值后,网速将被限制到极低水平。

面对套路,消费者维权之路也不顺畅。多名受访者表示,向运营商客服投诉,往往被告知“需要等待专员回电”,最终陷入长时间拉锯战。

依法落实消费者自主选择权

《中华人民共和国消费者权益保护法》明确规定:消费者享有自主选择商品或者服务的权利。《中华人民共和国电信条例》也规定,电信业务经营者在电信服务中,不得有以任何方式限定电信用户使用其指定的业务的行为。

一名通信业内人士告诉记者,“推高不推低”是部分运营商的潜规则。基层营业厅和客服人员的业绩考核,与高价值套餐办理量、用户月均消费额等指标挂钩,这使得他们更愿意将优惠留给新用户,同时想方设法留住高价老用户。

吉林大学法学院诉讼法教研部主任贾志强教授表示,消费者在办理套餐时,运营商和销售人员负有告知和提醒义务,不得虚假宣传、片面夸大或混淆资费优惠幅度。建议消费者在与通信套餐销售人员沟通过程中,重点详细了解并确认宣传表述模糊的服务费用性质及变更或退订方式,做好证据留存。

怎么样更好地保障消费者的自主选择权?

监管部门和运营商已开始采取行动。今年以来,工业和信息化部启动了电信业务“明白办、放心用”行动。移动、电信、联通等运营商也集体承诺将大幅精简套餐数量,确保业务订购得到用户明确同意,在用户提出变更套餐时“48小时内办结”。

在海南省,省通信管理局组织了对省内主要通信企业的交叉拨测,并针对发现的“答复不准确”等问题,要求相关企业加强培训,切实整改。

从实际调查和用户反馈情况看,解决问题仍需各方持续用力。

贾志强认为,应进一步细化行业规定和服务标准。消费者权益保护法等提供了最基本的法律保障框架,监管部门和行业协会可在相应条款基础上,制定更为详细的规范性文件,对运营商的销售行为进行约束。同时,监管部门对上述乱象应加大日常执法监管力度,还要畅通投诉渠道,为消费者维权提供有力保障。

法律专家建议,一方面,监管部门应定期针对“合约机”套路等群众投诉集中的业务开展专项整治。另一方面,消费者对推销通信套餐里的“免费”“优惠”等字眼要多些警惕,如遇侵权,可及时通过12315(消费者投诉举报热线)等渠道申诉。

通信是重要的民生服务,专家建议运营商将重心从“跑马圈地”式的拉新业务转向提升用户满意度,以透明资费、优质网络、真诚服务赢得更多消费者信赖。

摘自2025年12月19日《人民日报》