

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。“新华视点”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。

毫不知情就被强制消费“影子服务”, 揭秘手机扣费乱象

新华社“新华视点”记者 魏董华 薛天 王存福

莫名其妙多扣费, “影子服务”暗箭难防

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。深圳市消委会的数据显示,2017年他们受理的关于通信运营商“影子服务”的投诉数量达到了593宗。

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,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。

“手机报1个月免费体验”“免费赠送彩铃3个月,开通即送20元话费”……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: 模糊收费、选择性介绍

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。一位在运营商服务十年以上的资深员工称,客服经常给用户设套,一旦用户不经意间说了“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……”“现在搞活动很划算,开通免费……”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。

“外呼话务员往往有选择地介绍套餐内容,忽略其中的收费环节。比如,有一次要送我120元话费分12个月返还,还有每月1G省内流量。但在我再三确认之下,才告诉我要把最低消费从目前的每月30元升档为56元。”张先生说。

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。”

应规范外呼营销, 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。”
(新华社杭州5月9日电)

福彩天地
扶老 助残
救孤 济困

双色球奖池9亿元 彩市巨奖呼之欲出

中福在线, 2元可中25万元

开奖资讯

双色球 第2018052期
03 05 06 09 15 32 14
3D 第2018122期
1 8 1
七乐彩 第2018053期
02 03 08 09 18 25 26 10
(摘自湖南福彩网)