

网络渠道充值容易,但销号时只有在柜台现金缴费才能退余款,长春一市民维权4个月才退款

手机销号退余款咋就这么难?

本报记者 柳姗姗 彭冰

长春市民韩先生手机卡销号后,申请退回3500元余款,却被告知“只有在移动柜台现金缴费才能退现”。长春市消费者协会介入后,几番努力,经过长达4个月的艰辛维权,韩先生才得到退款。提起此事,韩先生感慨说:“手机销号退余款,咋就这么难?”

如今,消费者可通过多种网络便利渠道完成手机账户缴费充值,但销号时若想退回余款却可能遭遇不合理限制。《工人日报》记者对此展开了调查。

销户后欲退余款,反被疑“套现”

6月13日,韩先生在中国移动吉林大路某营业厅注销手机卡号,要求退回账户内剩余的近3500元话费。值班经理告诉他,注销卡号里的话费,只有通过移动柜台现金缴费充值的才能退现。韩先生对此表示不解。

6月28日,该营业厅回电韩先生,表示客户非通过中国移动渠道充值的话费均非自有财产,客户无处置权与支配权,移动自动享有该种话费的处置权。所以只有在柜台以现金方式存缴的700多元话费可退现,其余只可转入在长春的其他移动号码中。

问题悬而未决,韩先生在向吉林省通信管理局投诉未果后,找到了长春市消协求助。

经长春市消协工作人员调查,韩先生所诉情况属实,但工作人员与移动公司多次沟通问题都未得到解决。长春市消协秘书长钟

萍又就该宗投诉告知移动公司相关负责人,其做法已侵犯了消费者合法权益,要求尽快退回消费者余款。

随后,长春市消协得到移动公司回复称:针对现行营业厅手机用户缴费第三方扫码支付、银联POS机缴费、银行和邮储缴费等渠道销户后预存款规则,公司已提出改进需求,将原退费规则修改为与在营业厅退预存款规则一致,最大限度地满足客户服务需求,预计9月中旬可以实现,为用户办理退费。

9月26日,移动公司再次就此事联系长春市消协工作人员,表示目前正在进行系统开发工作,预计10月底前完成改造,让长春市消协协助联系消费者说明情况。10月24日,移动公司称系统已可实现客户通过网络(电子)渠道缴费并在用户销号时按照用户缴费原渠道退款到用户账户。但因未能查询到韩先生的缴费充值渠道,质疑他缴费渠道真实性,怀疑有“套现”嫌疑,并以此为由拒绝退款。

此事并非个案。9月24日,长春市消协还受理了张女士关于中国移动长春分公司办理注销账户不予退款只能转存的投诉。注销账号时,张女士的原卡账户内还有692.3元无法退费。

账户余额退回权应归消费者

针对以上两起投诉案例,钟萍表示,根据《消费者权益保护法》第53条规定:经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定

提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。

同时,2007年原信息产业部电信管理局《关于用户手机销号要求余额退现申诉处理的回复》也明确提出:手机账户余额归用户所有,当用户要求对账户内金额进行支配使用时,通信企业应切实履行其配合义务,向用户退还账户内余额。

也就是说,手机账户余额退回所有权应归属消费者,经营者不应设置不合法、不合规的限制条件。钟萍告诉记者,消费者通过通信公司所签订的缴费渠道向手机账户预付话费,就与通信运营商形成了一种事实上的服务合同关系。不管消费者通过何种渠道进行缴费,都是企业认可才能将缴费存到手机卡账户中。消费者进行销户,双方权利义务关系即终止,电信商提供通信服务,应当扣除已消费手机账户话费。如果账户内还有话费余额,余额的所有权属消费者所有。

在反复沟通无果后,钟萍准备给移动公司下要求必须退款的通知书,进一步帮助消费者维护合法权益。11月1日晚,移动公司主动致电长春市消协,称两起投诉已经解决,余款已退还到账。

“服务过硬才能赢得消费者认可。”钟萍建议,通信运营商应知法守法,吸取教训,完善账户话费余额处理方式。同时完善快速解决纠纷机制,重视消费者合理诉求,主动承担第一责任人义务。

服务和程序规范上出了问题

记者从长春市消协获悉,电信类投诉占比一直都很高,从年初到现在,其受理的此类投诉已不下1900件。其中,电话套餐促销、客服投诉甚至不及时、宽带网速不达标、故障维修不及时等是重灾区。

移动互联网时代,随着各种服务软件的推陈出新,功能不断强大,人们的消费、社交等很多活动都需要通过手机实现便利化。一旦出现问题且无法及时得到解决,投诉就会出现,这也是导致电信类投诉占比居高不下的重要原因。

钟萍介绍说,电信运营商的手机套餐促销有多种渠道,有的销售人员在电话促销中解释不清楚,消费者在理解不完全的情况下同意购买服务,试用后却发现没有原来的套餐适用、省钱,但想再“降档”却阻碍重重;有的干脆是在消费者并未同意或并未知情的情况下,便开通了新套餐服务;还有的部分功能出现问题,客服无法在承诺时间内予以解决。

“升级套餐,不到一分钟立马办好,换低级别套餐咋就这么难?”网络上,各种吐槽电信服务的“现身说法”层出不穷。有网友精辟总结:异地销号难、携号转网难、话费套餐乱是行业三大难题。

“归根到底都是服务和程序规范上出了问题,想解决说难也不难。只要运营商能在规范经营上多下功夫,不断提升服务管理水平,产品策划合法性,并不断完善跟踪服务制度,想要赢得消费者认可并不难。”钟萍说。



本报记者 北梦原 曲欣悦 张千 吴凡

今天,第二届进博会落下帷幕。记者从当天召开的闭幕新闻通气会上获悉,本届进博会交易采购成果丰硕,达成成交意向2160项;按一年计,累计意向成交711.3亿美元,比首届增长23%。

“四叶草”新一季的“成绩单”成色十足,各参展商收获满满,期待满满。

截至10月10日下午4点30分,科技生活中的“网红”Roboy,已经送出了超过2800个拥抱。在6天会期里,这台由半导体公司英飞凌带来的人形机器人根本没有休息时间,它的面前总是围满了热情、好奇的观众。

“众多参观者与Roboy积极互动、热情拥抱,生动诠释了我们要表达的‘连接现实与数字世界’这样一个主题。”英飞凌科技大中华区总裁苏华向记者表示,借助此次进博会的平台,企业得以向更广泛的中国大众展示英飞凌的半导体解决方案。

“中国是世界第二大经济体,在推动新能源汽车、电子商务、移动支付等领域的产品创新和数字化转型方面发挥了重要作用。同时,中国的对外开放也为国内外企业创造了很多商机。我们十分看好中国市场的未来发展。”苏华表示。

2000多次拥抱

在装备馆欧姆龙展台上,另一款“明星展品”FOR-PHEUS乒乓球机器人已经在球台前完成了约200场人机对决,每场比赛现场都座无虚席。今年,第二次参会的欧姆龙不仅带来了乒乓球机器人和世界领先的FA技术,还展出了高度自动化的智慧农业解决方案。

“通过进博会这个国际一流的开放平台,我们结识了更多合作伙伴,也让欧姆龙得以将高度智能化、自动化的人机一体化解决方案带给更多中国企业。”欧姆龙(中国)有限公司政府事务及公共关系部部长贾薇向记者表示,企业已在为下一届进博会做积极准备。

“中国市场那么大,欧姆龙必定要深耕。”贾薇表示,近年来,在对外开放、“智能+”等鼓励性政策的指引下,企业真切地感受到中国市场是一块“机遇宝地”,对于中国、中国制造业未来的发展充满信心。

5000多个微信新朋友

在进博会落幕的前一天,AUChris国际品牌全球执行官林文峰为进博会专门申请的微信终于被加爆。“一共有5008个微信新朋友,还不断有人对产品感兴趣,我赶紧又申请了个新号。”本届进博会上,澳大利亚智能穿戴品牌AUChris在9平方米的小展台,收获了巨大的关注。

今年,AUChris带来了上百种展品,其中智能运动监测系列部分产品属于全球首发。但由于展台面积有限,部分展品只能挤在两个简易晾衣架上,还有一些展品只能叠放堆在地上。但这丝毫没有影响参展观众观展的热情。“国内的客商非常踊跃,每天闭馆,我们都是忙到全场最后一个才走。”林文峰说。

“多亏进博会给了我们这样一个平台,能够更好地跟企业、跟客户面对面交流,让我们能更好地了解中国市场。”林文峰表示,来自中国市场的积极反馈让企业打算明年争取一个更大的展位。

万人体验3D拍照、VR眼镜

“每日体验与咨询达3500人次,6天时间里,有超过1万人戴上VR眼镜,体验了3D拍照等虚拟现实技术。”在聚集了EYEXPO、HTC Vive、WENGOLD和MINHAND等行业领军企业的潜在客户和更广阔的市场。”孙杰表示,前来咨询的客商涵盖了电子商务、文旅、工业、房地产等多个行业领域。

“本届进博会结束之后,我们会有一系列的落地活动,包括‘点真生活平台’等重磅产品上线的专场会,我们计划在2020年集中落地中国市场,为更多行业、更多企业提供应用解决方案。”孙杰说。

每天吃掉100公斤牛排

本届进博会食品和农产品馆Coles展台前,排队试吃澳大利亚牛排的观众络绎不绝。每天有大约3000名观众来此品尝澳大利亚美食,为此Coles展台的厨师要现烤100公斤牛排。

“中国市场需求非常旺盛,对我们来说非常重要。”Coles出口总经理Mulholland向记者介绍了进博会给企业带来的发展机遇。“去年进博会我们也来了,但主要是来了解情况,没有订单签约。今年我们在中国就有了很多分销商,很多超市也跟我们进行合作。本届进博会上,我们已经签了数10亿美元的订单。明年4月,我要在上海设立办公室,我们要更靠近合作伙伴,更靠近中国市场。”(本报上海11月10日电)



秋季茶博会在京举行

11月9日,北京国家会议中心,观众正在茶博会现场选购茶壶。

11月8日至11日,秋季茶产业博览会在北京国家会议中心举行。此次展览占地面积共25000平方米,1200个展位,涵盖了茶叶、红木、紫砂、陶瓷、美学空间设计、茶具工艺品等茶全产业链产品。本报记者 王伟 摄

报告称西部各省区需求水平持续提高

本报讯(记者杜鑫)随着西部大开发战略的深入以及“一带一路”建设的推进,自2013年以来,西部各个省区的需求水平持续提高。总体来看,无论是内需动能,还是外需动能,西部地区取得了较为快速的发展。这是西北大学和社会科学文献出版社近日共同发布的《西部蓝皮书:中国西部发展报告(2019)》得出的结论。

报告指出,西部地区内需动能整体呈现增长态势,且西北地区优于西南地区。2013~2017年的5年里西部各地区人均居民非食品消费支出占比持续增长,尤其是2014年各个省份都较上一年具有显著的飞跃。2013~2017年里西部地区外需动力也持续增强。近年来,西部各省份的外需都呈现显著的增长趋势,总体上重庆市的外商投资总额占GDP的比重最高,2017年达到了32.87%。

报告同时认为,西部地区内需水平依然较低,与东部地区、中部地区存在较大差距,且其内部差异较大。2017年西部地区社会消费品零售总额平均为5674.90亿元,仅占全国的12%,而东部地区达到了18756.98亿元的较高平均水平,占全国的39%,领先于西部地区27个百分点。

全国首个乡镇级高铁无轨站落户广西苗乡

本报讯(记者鹿慧敏 通讯员韦增乐 刘知)近日,国家级贫困县广西融水苗族自治县传来喜讯——该县大浪镇高铁无轨站正式开通运营。这是广西区内第15个高铁无轨站,也是全国首个乡镇级高铁无轨站,有效打通了铁路在运输扶贫中的“毛细血管”,让偏远乡镇地区成功融入“高铁经济圈”,分享高铁带来的经济红利。

据悉,大浪镇高铁无轨站开通运营后,每天有13个接驳班次直通柳州站、三江南站之间,实现出行无缝衔接。旅客从大浪镇高铁无轨站出发,4小时可抵达南宁,7小时可抵达广州,出行比以往节省两个多小时。

青岛即墨温泉小镇盘活资源焕发新活力

本报讯 日前,海尔产城创集团与日本极乐汤株式会社携手在青岛即墨打造世界级温泉康目的地——海尔极乐汤海洋温泉酒店。利用山地资源,引进中国蓝谷山地自行车运动健康公园项目,投资1.5亿元建设了20公里的山地自行车骑行道,打造即墨首个山地自行车运动公园……今年以来,即墨温泉街道围绕打造“中国海洋温泉小镇”,聚焦资源低效利用、发展空间不足、高端项目不多、城市化水平不高等堵点难点,通过盘活老资源激发新活力,开拓发展空间引进产业项目,强化功能配套加快城市化建设,聚力打造国内一流的康养休闲度假目的地。(刘淑媛)



想不看广告何其难

本报记者 杨召奎

上周,3条有关“广告”的新闻引发网友热议。

一是随着“双11”到来,很多消费者打开电脑发现,各类花花绿绿的弹窗广告扑面而来,让人眼花缭乱,想关掉却无处下手……

二是11月5日,江苏省消保委对外通报了7个智能电视品牌厂家针对开机广告问题专项整改情况。在此前约谈中,江苏省消保委要求开机广告服务提供“一键关闭”功能,确保消费者收看广告时可以随时关闭,保障选择权。针对此项整改要求,小米承诺“后续在技术升级的基础上,缩短电视开机启动的时间段”,争取6个月内实现产品升级。长虹、海尔、创维、海信均表示“与芯片商协同攻克技术难题”,并于规定时限内给出产品升级方案。然而,乐视在整改方案中没有任何关于“一键关闭”的表述。

三是苏州大学法学院女学生孙欣(化名)因看到爱奇艺有“会员跳广告”服务而购买会员,但后发现片中广告并没有“跳过”,于是起诉爱奇艺并获赔30元。11月6日,苏州市中级人民法院官方微信公众号“苏州中院法院”发文评析称,爱奇艺公司作为更有技术条件优势的网络平台,以带有误导性的宣传方式引导消费者购买会

员,侵犯了孙欣的知情权。

这3条新闻,一个说的是网页弹窗广告“霸屏”,一个说的是智能电视的开机广告“难关”,一个说的是视频网站的“会员跳广告”“有诈”,内容有所不同,但都在说明,用户想不看广告没那么容易。

关于网页弹窗广告和智能电视开机广告,《广告法》第四十四条明确规定,利用互联网发布、发送广告,不得影响用户正常使用网络。在互联网页面以弹出等形式发布的广告,应当显著标明关闭标志,确保一键关闭。

但问题是,一些网页弹窗广告的一键关闭按钮要特别小几乎难以识别,要么只是摆设,用户点击后非但不能关闭广告,反而会打开广告页面。而很多智能电视开机广告没有一键关闭功能。

商家有利用互联网发布弹窗广告的权利,但看不到弹窗广告,应该是用户说了算,请把自由选择权交给用户。同样的,智能电视也不是不可以有开机广告,但是智能电视经营者在销售时未告知开机广告,则侵害消费者的知情权;未能提供开机广告一键关闭功能,则侵害消费者选择权。

针对智能电视开机广告无法一键关闭,在江苏省消保委的关注下,一些电视厂家已经表示要整改,希望能够尽快兑现承诺。

至于网页弹窗广告,已形成了一条灰色

的产业链,有广告代理公司表示,运营商、软件、浏览器平台都有用户大数据,只要提出广告时段、推广地区、目标受众、产品定位,就可以提供服务。若是运营商弹窗广告,2万元可发100万次弹窗,量越大成本越低。

这种广告不仅骚扰用户,还可能暗含色情、诈骗等内容,必须完善网络广告管理办法,对弹窗广告播出时间、间隔时间、播放内容加以限制,并加大监管力度,确保一键关停奏效,维护消费者权益。

对于“会员跳广告”但实际仍有广告问题,《工人日报》此前也报道称,有用户充值买了会员之后,在看视频的过程中依然会出现悬浮广告和中插广告;有购买视频网站会员的用户甚至还遭会员专属广告的特权。

“会员跳广告”,正常理解应是视频中广告要一律跳过,不过一些视频网站表示已在有关条款里说明“可能会有其他形式的广告”。但问题是,这种说明没有加大字号等显著方式告知消费者,仍涉嫌侵犯消费者的知情权。希望爱奇艺的这起案件能引起视频网站经营者的重视,采取有效措施显著提示消费者,不误导消费,让消费者的钱花得明明白白。

一周焦点

“最班组”全国短视频大赛追踪报道之三

献上一场“最精彩”的视觉盛宴

“我是‘最火爆’大赛里‘最忙碌’的接线员。”工作人员说。

10月25日,报送作品截止日。邮箱爆满,扩容,再度爆满,再度扩容。下载作品成了一项“最简单”又“最费时”的工作。

接下来,分头看片,三轮筛选,600多个参赛作品让工作人员一个个看得“眼花缭乱”。他们始终提醒自己,要用“最认真”的态度对待这一件件“最用心”的作品。11月3日,周日,大家依旧在加班。深夜时分,开会讨论哪一个视频最该入围的时候,争论频频。

随着入围结果公布的日子临近,很多参赛者成了“最淡定”的人。“快奔五的人了,本来对很多事情都无所谓了,可这几天真是淡定了。不能坐立不安吧,也是矛盾重重。好期待入围结果早点出来,又有点担心失败,有点像等待孩子高考分数时的感觉。”河南油田采油二厂的崔洪武说。

11月7日,100个人围作品终于从600多个参赛作品中脱颖而出。“好像跑了一次马拉松,而且是全马。”终于完成所有作品贴片花和上传的任务后,一个工作人员说。打电话

国班组中最高精尖的班组。这些能把轨道计算得门清的博士班组成员们,等能在北京把一个篮球投到班明的篮筐里!”在网上观看了本次大赛的董先生留言。

像余梦伦班组这样的“最高精尖”班组自然是少数,对大部分热情的参赛者而言,要提炼出自己所在的普通班组之最佳“最困难”的事。于是,在参赛作品里,频频出现“最美”班组这样“最具概括力”的名字,也不止一次出现“最平凡”班组这样“最实在”的名字。

“在老班长的日记里,记录着他们最朴实的日常。班长日记像一座精准的老挂钟,为平凡的日子忠实地报时,而爆破班就是那根绕着中心不停奔跑的最纤细、最守时的秒针。”这讲述的是本钢集团矿业公司南芬露天矿爆破作业区爆破班参赛作品《班长日记》的内容,也是各行各业千千万万“最平凡”班组最朴实的日常。

(本报北京11月10日电)