

投诉无果 扣费不退

# 异地宽带拆机为何这么难？

2024年1月24日,拨通第15通客服电话,确认完自己的跨省宽带已停止计费,许女士松了一口气。她向《中国新闻周刊》回忆称,这场与中国移动的博弈持续了一个月。

去年8月,许女士用山东手机号码在重庆办理宽带入户,按月结付套餐费用。年底需取消宽带服务时,遭到了山东和重庆双方“踢皮球”,她只好反复投诉,最终在朋友的代理下成功办理。她说:“当初办理的时候,只需打个电话就有人上门安装,取消时没想到这么难。”

在黑猫投诉平台上,“异地宽带拆机难”并非孤例。有用户被告知,审批时大排长队,跑了营业厅几次无果。有用户最后将拆机需归还的设备送回营业厅后,问题仍没得到解决,截至目前还在计费。

## 异地宽带拆机难在哪里？

跨省办理宽带一直是用户呼声强烈的业务。

2021年起,中国联通推出了异地宽带跨省办理“全国一家亲”,几乎覆盖了全国所有城市。2022年5月,中国移动也宣布推出“跨省宽带”服务,主打“一张卡不换号,各省宽带都可办”。2023年年初,中国电信跨省办理宽带业务也在部分省市开始布局。至此,三大运营商的跨省办理宽带业务全部上线。

互通互联、便民利好的同时,跨省宽带“办时容易拆时难”的问题受到了消费者诟病。

为了解异地宽带拆机流程,《中国新闻周刊》向中国移动核实情况,一名客服人员回复称,宽带退订流程通常包括填写退订申请、回收设备、签署解约协议等。就异地宽带拆机而言,需要个人用户先向号码归属地提出申请,再由宽带落地地方拆机。用户须持本人有效身份证、光猫设备到线下指定营业厅办理。如遇设备遗失,需另支付相应的赔偿费用。

由此看来,办理时涉及两地联动,一旦遇到处理权限有限制、客服业务不熟悉的情况,沟通成本就会叠加。业内人士指出:“宽带销户拆机,涉及优惠方案的情况,各地的业务营销方案不同,业务功能也有差异,所以方案关联这一步会出问题,办理地无法访问异地号码的方案情况,需要传单去号码归属地再处理。”

另外,宽带拆机的时间上也有讲究。中国移动一名宽带业务专员向《中国新闻周刊》透露,按照运营商规定,年度套餐用户因为特殊情况要提前取消宽带,要按月租乘以未履行的月份,缴纳违约金;月度套餐也要在下一个服务周期扣费前提出申请。

这意味着,异地宽带拆机除了受地域限制外,受理过程中如果发生延迟,还会给用户带来不必要的经济损失。此外,电信

行业营销体系庞大、类型繁杂,也隐藏着复杂的法律问题。

## 为什么备受争议？

消费者想要做到明明白白拆机不是容易的事。

在许女士看来,手续复杂只是一方面,运营商前后不对等的服务及不公平的规定,才是令其真正感到委屈的地方。

《中国新闻周刊》采访多位用户发现,有关宽带拆机流程和计费细则在办理前并未形成书面协议。“整个消费过程中信息并不够透明,我没有充分被告知业务实情,感觉受到了隐瞒。”许女士反映道。

对此,上述中国移动宽带办理专员回应称:“一般用户问清楚后我们才办理,取消时根据需求致电客服就可以了。”

事实上,电信行业消费者与经营者之间的市场地位对比存在差距,即便是成文的电信服务合同,也是由电信运营商单方制定,且不具有协商性,是消费者只能被动接受的合同。其中体现维护运营商利益,显失公平的条款不在少数。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江在接受《中国新闻周刊》采访时表示,运营商规定月初不得办理拆机,为合同解除设置障碍、“拆机不退费”等行为,明显限制了消费者权利、加重了消费者责任、免除了自身责任。根据《民法典》和《中华人民共和国消费者权益保护法》有关规定,存在于电信服务合同中的此类格式条款是无效的。

另外,不提前说明异地宽带办理流程、存在隐形拆机费,同样损害消费者权益。按照《中华人民共和国消费者权益保护法》,对涉及消费者有重要利害关系的信息,消费者享有充分的知情权,运营商企业有责任主动、全面、准确、真实告知。

“这些情况我主张鼓励消费者维权,但实际上大家积极性不高,或者说办法不多。”陈音江说。这是因为电信服务糾

纷的标的额通常不大,有人将我国消费者的维权结果与维权过程形象地比喻成“为了追回一只鸡,须得杀掉一头牛”。这也让更多的人将目光投向了电信领域消费者权益保护背后的法律制度和企业社会责任。

## 宽带拆机如何优化流程？

电信行业具有极强技术性、复杂专业性。就异地宽带拆机而言,整个流程的优化涉及多方。

从电信监管立法角度考量,当前相关立法多是一些部门规章和规范性文件,体系性较弱,且在内容上侧重于国家电信安全以及相关业务应用,涉及电信领域消费者权益保护的规定与行业发展速度相比具有滞后性。

陈音江谈到,《消费者权益保护法》对电信领域消费者权益保护的规定比较笼统,不够明确具体。事实上,世界上电信市场发达的很多国家都已经将“电信消费者”从一般消费者中独立出来,以行业特点来对其进行专门的保护。还有地方成立了专门的非营利组织,如澳大利亚的电信用户申诉委员会(TIO),这样的中介机构使消费者与运营商之间的联系更为紧密,有效减少了公司被起诉,促进了电信服务质量的提高,这些做法值得借鉴。

陈音江表示,用户可以主动采取一些策略。如提前向运营商了解相关政策和规定,包括异地拆机的具体流程和要求,避免在办理过程中出现不必要的麻烦。在“用户增长减缓”的现实挑战下,运营商仍需要进一步优化服务、承担社会责任、保持业务高质量、可持续发展。他建议,运营商在退订申请页面提供清晰明了的指引,并提供多种联系方式,畅通咨询和投诉渠道;提高客服团队专业水平、高效地解决用户问题;另外,更透明的信息披露、更完善的退费机制、更对等的用户协议也有待进一步制定。

据中新网

## “业主选择自己卖房”登上热搜 房产中介为啥不“香”了



CFP供图

今年以来,“越来越多的业主选择自己卖房”相关话题登上热搜。在多个社交平台,都有业主表示不想通过房产中介而选择自己直接卖房。曾经生意火爆的房产中介,真的不“香”了吗?

信息和资本、土地一样,也是重要的生产要素。中介赚钱,往往靠的是信息差。经济学认为,信息不对称是市场交易各方所拥有的信息不对等,交易一方对另一方的了解不充分。房产中介正是通过所掌握的市场供求信息,为买卖双方提供服务。

前些年,从办理网签、缴纳税费、办理贷款到正式过户,再到最后拿到房本,环节多、周期长,任何一个环节出现纰漏,都会影响正常交易,所以购房者往往需要专业中介提供保障。

有人认为,从经济学上看,中间商赚差价,受益的还是消费者。持这种观点者,往往忽视了一个前提:中介之间需要实现充分竞争。而现实情况未必如此,部分房产中介形成垄断优势,扰乱市场竞争的现象时有发生。

不仅如此,房地产市场的信息不对称容易滋生行业乱象:中介公司垄断房源收取高额费用,非法采集客户信息,用虚假成交数据干扰正常秩序等,给市场带来诸多不利影响。

信息不对称对买卖双方来说也有诸多不利影响。比如,交易成本居高不下。以北京为例,某头部房产中介收费标准经下调后仍为2%,由买卖双方共同承担,一套价格千万元的房子,仅中介费就达20万元。还比如,交

易风险时有发生。房产交易涉及姓名、手机号码、银行卡号、身份证、不动产证等信息,一旦泄露就有可能造成损失。

如今,情况已大不相同。房屋交易市场的供需关系发生了变化,房源竞争更为激烈,购房者选择空间增大。多地简化购房流程,不少城市实现二手房交易“当天申请、当天过户”。在这种情况下,买卖双方的心态也发生了微妙的变化。

“不经过中介如何过户”“房屋过户登记手续又简化啦!房屋买卖还需要中介吗?”这些网络热帖都反映一个现实:房产中介真的不像以前那么“香”了。

除了市场行情的变化,还有一个重要原因:信息流通成本变低了。互联网引发的新一轮信息革命,使得流通环节大幅减少,生产直接对接消费成为现实。随着近年来社交媒介的兴盛,信息传播的交互性、时效性和精准性均大有提高,进一步打破了流通时空障碍,提升了流通效率,降低了沟通成本。

俗话说:“不懂生意经,买卖做不通。”所谓的生意经,无非就是市场行情、经营策略、价格机制、服务质量、客户心理等。无论是企业还是个人,顺势而为方能大有可为。从粗放式发展到规范化运营,伴随着楼市的深度调整,房产中介将面临新一轮洗牌。如何在精准把握用户需求的基础上,与时俱进改进服务质量,提供真正具有性价比的专业化服务,是房产中介必须直面的课题。

据《经济日报》