

话费套餐“升易降难” 是消费侵权



资料图片

提升手机用户体验、终结手机套餐“升易降难”顽疾,除了规范、优化规范手机用户办理套餐、取消套餐业务流程外,还必须畅通消费者维权渠道、提高通信运营商违法成本,既要加大对通信运营商的处罚力度,还要强化惩罚性赔偿责任,有必要按照退一赔三标准补偿手机用户的损失。

“我想从119元的套餐改为39元的套餐,尝试在APP上办理,发现只能申请变成139元、159元这类更高价格的套餐。”近日,来自广东的小云反映,当自己想将话费套餐变更为更低价格时,无法在APP上办理,只能致电客服或去线下营业厅。

手机用户更换更贵的手机套餐时,通过APP或电话、短信等方式即可办理,但若是想更换更低价格的套餐,则需联系并等待专员处理,有的还会遭遇线上客服和线下营业厅轮番踢皮球,甚至被设置繁

琐的手续,被告知不符合所谓的“降级条件”等。手机套餐升级容易降级难以及手机业务开通容易取消难,早不是什么新鲜事,近年来,这一问题屡屡被曝光,俨然已成行业顽疾。中国消费者协会近日发布的《2024年上半年全国消协组织受理投诉情况分析》显示,上半年,电信服务投诉量为31437件,同比增长92.56%,套餐“升易降难”是投诉的主要问题之一。

手机套餐直接关系到通信运营商的营业收入、经济效益,通信运营商服务低效和不便背后的猫腻不言而喻,无非是想从用户身上多赚点钱、多收点套餐资费。但从法律角度说,通信运营商套路消费者,不仅直接影响、降低了用户体验,还严重侵犯了用户的合法权益。作为消费者,有权根据自身的实际需要选择套餐服务,手机套餐“升易降难”违背了自愿、公平、诚信的民事活动基本原则,侵犯了消

费者的知情权、自主选择权和公平交易权。

《消费者权益保护法》明确规定,消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者享有自主选择服务的权利。消费者有权自主选择提供服务的经营者,自主选择服务方式,自主决定接受或者不接受任何一项服务。消费者享有公平交易的权利。消费者在接受服务时,有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件,有权拒绝经营者的强制交易行为。

实际上,手机套餐“升易降难”早已引起主管部门的注意。工信部2018年印发的《关于进一步规范电信资费营销行为的通知》明确指出,电信业务经营者应充分尊重用户自主选择权,对资费方案限制性条件以及有效期限、计费原则等需引起用户注意的事项应当履行提醒义务。2022年印发的《关于进一步规范电信服务有关事项的通知》进一步强调,便捷业务变更和解除,确保无协议约定的用户在同等条件下自由选择在售业务或套餐,为套餐降档与升档提供同样的办理方式。

然而,手机套餐“升易降难”依旧,究其根本原因,还是违法成本过低。通信运营商几乎不需要为手机套餐“升易降难”的做法承担任何责任、付出任何代价,即便消费者投诉到相关部门,通信运营商也只是为用户办理降级套餐了事。

因此,提升手机用户体验、终结手机套餐“升易降难”顽疾,除了规范、优化规范手机用户办理套餐、取消套餐业务流程外,还必须畅通消费者维权渠道、提高通信运营商违法成本,既要加大对通信运营商的处罚力度,还要强化惩罚性赔偿责任,有必要按照退一赔三标准补偿手机用户的损失。

(何勇)

福建周宁： 设立“行风观测点” 吹响一线“监督哨”

近年来,福建省周宁县市场监管局在政务服务中心窗口设立“行风观测点”,及时收集和反馈服务对象的意见建议、诉求和投诉举报,并在显著位置张贴《行风建设意见建议登记簿》,组织开展经营主体和消费者评价行风活动。截至8月20日,该局通过“行风观测点”收集群众反馈35条,其中有效意见建议5条,已全部整改并进行优化,群众对窗口满意率达100%。

据了解,周宁县市场监管局选取与经营主体、广大群众联系密切的行政服务中心窗口作为“行风观测点”,保障观测的科学性、针对性。依托行政服务中心“一站式”服务,逐步扩大观测范围,发现监管与服务过程中存在的问题和短板,探索行之有效的运行机制。该局定期征集辖区经营主体、办事群众关于行风建设的意见建议,变“等企业来”为“到企业去”,及时解决企业发展、经营中遇到的困难,在服务发展中检验行风建设成效,在助企纾困中展示队伍优良行风。近日,福建国成新能源有限公司办事人员陈先生到周宁县市场监管局驻政务服务中心窗口办理变更登记时表示,在登记窗口设置“行风观测点”,直接将“监督站”设到了市场监管工作的最前沿,有效拓宽了企业和办事人员反映问题和意见的渠道。

(张文章)

上海张堰： 开展“你点我检” 食品安全监督抽检活动

近日,上海市金山区市场监管局张堰市场监管所聚焦辖区群众关心的食品安全热点,在张堰镇德贤路锦鲤街开展了“你点我检、服务惠民生”食品安全监督抽检活动。

据了解,本次活动选择的张堰镇德贤路锦鲤街靠近上海中侨职业技术大学和上海电影职业技术学院,聚集了多家大学生群体高频消费的餐饮店。活动前期,通过在“i张堰”微信公众号发布了“你点我检”意见征集,确定抽检的食品品种、检测项目等信息,制定活动抽检计划。

活动现场,张堰市场监管所组织了党员代表、学生代表、包保干部共6人化身“食安监督员”,与执法人员、第三方检测机构一起走进肯德基德贤路店、“一点点”奶茶店、鱼你在一起酸菜鱼店、桥头排骨、文鑫熟食稻香野鸭5家餐饮店开展抽检。抽检结果会及时向社会公布。

执法人员还带领大家检查了餐饮店经营场所环境卫生、“三防”设施是否健全、餐饮具清洗消毒是否到位、从业人员是否持有健康合格证明、工作衣帽穿戴是否整洁规范等。对检查中发现的问题,执法人员责令商户及时整改。

(刘浩)

北京朝阳： 开展电动自行车质量安全 现场学习考试

为推动电动自行车生产和销售单位落实质量安全主体责任,提升产品质量安全管理水平,精准识别风险、科学防控风险能力,日前,北京市朝阳区市场监管局组织开展了第一批电动自行车销售单位质量安全管理人员现场学习与考试,35家电动自行车企业代表参加。

据了解,本次学习首先进行了警示教育。根据电动自行车安全隐患全链条整治行动,朝阳区市场监管局有关负责人强调,各企业要主动落实质量安全主体责任,汲取近年来发生的电动自行车火灾事故教训,坚决抵制非法经营性拼装改装行为。

试卷内容涵盖《产品质量法》《标准化法》等重点法律法规,重点针对电动自行车相关专业知识进行考核,旨在通过考试的形式深化电动自行车生产销售单位对质量安全主体责任内容的理解与落实,推动电动自行车企业合法合规经营。

(刘欣)

以管理创新为企业发展赋能

——访齐齐哈尔百货大楼股份有限公司副董事长堵弘杰

近日,黑龙江省正式公布了第六批“龙江老字号”企业名单,齐齐哈尔百货大楼股份有限公司荣耀上榜,成为该批次中备受瞩目的企业之一。此次认定不仅彰显了齐齐哈尔百货大楼悠久的历史底蕴和深厚的文化传承,更是对其在商贸服务业中持续贡献的充分肯定。作为商贸服务业的璀璨明珠,齐齐哈尔百货大楼承载着几代人的记忆与情感,是名副其实的“金字招牌”。在快速变化的市场环境中,齐齐哈尔百货大楼始终坚守初心,不断满足居民日益增长的消费需求,成为当地乃至全国范围内备受信赖和喜爱的商业地标。

作为齐齐哈尔百货大楼股份有限公司副董事长,堵弘杰秉承“诚信为本、团结高效、开拓创新、务实奋进”的精神,引领企业不断突破传统框架,探索创新经营模式,成为推动企业不断前行的关键力量。面对市场环境的快速变化,堵弘杰敏锐地洞察到传统百货业面临的挑战与机遇,果断推动百货企业转型升级,加大品牌自营模式的实施力度,通过深化品牌经营与自营品牌的融合,增强企业市场竞

争力,并进一步推动了公司整体收益水平的稳步提升。

在数字化转型方面,堵弘杰组织技术骨干成立专项攻关小组打造了百大悦享俱乐部,这一俱乐部的诞生,不仅是对传统零售商业模式的一次深刻变革,更是积极响应市场需求、提升消费者购物体验的重要举措,为消费者提供了一站式的便捷购物解决方案。此外,在堵弘杰的倡导之下,电子商务卡的全面推广应用更是将便捷性提升到了新的高度,不仅为消费者带来全新便捷的购物体验,也进一步助力百货大楼迈向智慧化、现代化的发展新阶段。

在品牌建设方面,堵弘杰坚持以“低坪换高坪”的品牌发展战略,精准把握市场发展趋势,加大招商力度,促进品牌提档升级。他鼓励各商场、商品部紧跟时尚潮流发展趋势,制定科学的品牌招商和提升计划,确保每个商品部都能引进优质品牌,满足消费者多元化需求。这一战略的实施,不仅提升了企业的品牌影响力和市场竞争力,也为企业的可持续发展注入了强大动力。此外,堵弘杰还高度重视精准

营销与顾客服务体系的完善工作。他敏锐洞察市场变化,倡导利用重要营销节点和社会资源打造热点主题营销活动,特别是加大对80、90年代年轻客群的关注度,以时尚品质化的定位吸引更多年轻消费者。堵弘杰构建了一套完善的顾客服务体系,从售前咨询、售中体验到售后服务,每一个环节都力求做到尽善尽美。通过不断优化服务流程,提升了顾客体验度和满意度,增强了会员粘性,为推动齐齐哈尔百货大楼进军鹤城“第一商圈”作出了巨大贡献。

从深入优化顾客体验,到精准实施个性化推荐与营销策略,再到开创性引入建立线上线下无缝融合的新零售模式,堵弘杰凭借这些创新管理手段极大地提升了齐齐哈尔百货大楼股份有限公司的市场竞争力,而堵弘杰个人也先后荣获“第十一届齐齐哈尔市青年五四奖章”及“黑龙江省五一劳动奖章”,这些荣誉不仅是对堵弘杰出众才能的认可,更是对堵弘杰突出贡献的肯定。未来,堵弘杰将继续以扩大服务消费者为重点,持续提升品牌、经济和文化价值,努力将齐齐哈尔百货公司打造成为业界领先的现代化商业地标。

(张瑞妍)