



宽带还没到期,网却无故断了

运营商赔付消费者2年宽带使用权和1000元现金

本报聊城3月10日讯(记者 谢晓丽 通讯员 冯耀文 陈玉清) 3月10日,聊城市消费者协会发布2014年十大消费维权案例。记者了解到,十大案例多与通信、手机等有关。冠县市民郭先生的遭遇是自家的宽带之前交了一年的费用,还未到期就被无故停了多次。

“我交了一年的费用,应该是2014年7月31日到期,但5月份宽带就停了,当时我在炒股造成经济损失数万元。”郭先生介绍,他向中国电信反映情况后,工作人员说费用到期需要续费。但郭先生看了合同后发现,宽带并未到期。他托熟人帮忙去查,发现被增加了绿色上网业务,造成了欠费,每月扣10元,导致宽带没到期就被停了。郭先生称,这个业务的开

通没经过他的同意。和客服协商后,电信答应把剩余那两个月补给郭先生,6月份重新开通,并免费赠送一个月宽带使用。但是期间,宽带又无故被停了两次,其中有一次通过电话改密码,三四天后才能上网。郭先生与客服取得联系后,对方道歉,又给续了一个月的宽带,应该是到9月30号到期,但是28号就给停了。

“电信没有按承诺的期限停机并且他们不经消费者同意增加绿色上网业务,随意扣除宽带费是不对的。”郭先生要求电信赠送他两年的宽带使用权及3000元现金作为赔偿。

冠县消费者协会接诉后进行调查,经查,消费者投诉情况基本属实。消费者郭先生的宽带停机是因为电信服务商添加

绿色上网增值业务产生费用引发的,而绿色上网增值业务并非消费者自己所定制的,是电信运营商在消费者不知情的情况下擅自增加的,过错在电信服务商,这严重侵犯了消费者的知情权和求偿权。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条“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”和第十一条“消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的,享有依法获得赔偿的权利”的规定,电信服务商应该承担赔偿责任。

经调解,运营商电信公司承认断网的问题,并向消费者进行道歉。同时,免费给消费者提供两年的宽带使用服务及现金1000元作为补偿。

案列评析

谨防收费陷阱,主动进行维权

本案中,运营商侵犯了消费者的知情权和求偿权。消协提醒,消费者应该提防收费“陷阱”,主动维权。电信运营商推出了五花八门的业务,究竟哪些业务真正需要?又有哪些业务存在收费陷阱?根据以前处理的一些案例,建议消费者进行维权注意事项。

比如电信运营商有时候会向用户推荐新业务,这种新业务可以免费使用一个月或更长时间,有些用户虽然不需要,但是出于贪小便宜的心态答应开通,免费试用期到了,电信运营商应给用户发出提示短信,在

用户同意继续使用的情况下才可以为用户开通该项业务并收取相关的费用。建议消费者,在办理业务时,一定要询问清楚资费情况和试用情况,谨防电信运营商的诸多“陷阱”。

另外,在遇到类似未经用户本人同意便强行为其开通新业务等欺诈消费者现象,市民应积极维权。消费者在投诉时,一定要保留好原始证据,比如宽带业务的业务受理单及入网协议书等,不明业务产生的资费需凭借电信商出具的费用详单等。

(谢晓丽)

2015 聊城百姓消费口碑榜

暨 2015 聊城商业及消费行业满意度大调查

主办单位:齐鲁晚报 承办单位:齐鲁晚报·今日聊城

本次评选将通过报纸、微信、电话等方式投票,发动广大市民参与,隆重推介上榜优秀企业、产品、服务和个人,以树立行业标杆,创造良好的消费环境,促进聊城经济健康发展。活动将把十余个与百姓生活紧密相关的行业及产品列入候选名单,请您给出公平公正的评价,一起鼓励先进、鞭策落后、曝光黑幕。



官方微信二维码

候选名单 >>

汽车行业

- | | | | | | | |
|----------|-----------|----------|----------|---------|----------|----------|
| 北斗一汽大众店 | 北斗东风悦达起亚店 | 北斗广州本田店 | 北斗上海斯柯达店 | 北斗通用别克店 | 北斗长安马自达店 | 北斗广汽传祺店 |
| 金羊北京现代店 | 金羊通用别克店 | 金羊一汽马自达店 | 金羊长安福特店 | 金羊雪佛兰店 | 金羊奇瑞店 | 金羊东风标致店 |
| 金羊广汽本田店 | 金羊东风雪铁龙店 | 金羊广汽丰田店 | 金羊中国重汽店 | 金羊一汽解放店 | 交运一汽大众店 | 交运天津一汽店 |
| 五洲上海大众店 | 五洲通用别克店 | 五洲长安福特店 | 五洲上海斯柯达店 | 五洲凯迪拉克店 | 五洲长安汽车店 | 五洲一汽丰田店 |
| 鲁源广汽菲亚特店 | 鲁源东风悦达起亚店 | 鲁源北京现代店 | 鲁源克莱斯勒店 | 鲁翔吉利汽车店 | 鲁翔昌河汽车店 | 鲁翔帝豪汽车店 |
| 新广源海马汽车店 | 新广源北京汽车店 | 万邦江淮汽车店 | 万邦东风风行店 | 万邦东风风神店 | 广华一汽奥迪店 | 华伟北京汽车店 |
| 鸿鑫长城汽车店 | 强大众泰汽车店 | 新成奇瑞店 | 润弘一汽奔腾店 | 乾宝行宝马店 | 腾达力帆汽车店 | 泰鸿达长安汽车店 |
| 奥宝源长城汽车店 | 有道长城汽车店 | 天虹东南汽车店 | 恒泰北京现代店 | 通泰雪佛兰店 | 金宇雪铁龙店 | 同辉比亚迪店 |
| 同辉中华汽车店 | 汇通东风本田店 | 汇友比亚迪店 | 东风南方启辰店 | 欧龙奔驰聊城店 | | |

房产行业

- | | | | | | | | | |
|------|--------|--------|-------|------|--------|--------|----------|--------|
| 昌润莲城 | 裕昌大学城 | 万里国际 | 汇利幸福里 | 亚太农都 | 京都商城 | 阿尔卡迪亚 | 现代农机国际商城 | 东昌御府 |
| 恒大名都 | 弘泰御景王宅 | 畅博书香东郡 | 金柱大学城 | 盛世天湖 | 中巨一品家苑 | 当代国际广场 | 荣盛水岸花语 | 伟业中华御苑 |
| 光岳府 | 孟达国际新城 | 星光城市广场 | 新东方龙湾 | 观澜一品 | 华建1街区 | | | |

金融行业

- | | | | |
|------------|------------|----------|--------------|
| 中国工商银行聊城分行 | 中国农业银行聊城分行 | 中国银行聊城分行 | 中国建设银行聊城分行 |
| 齐鲁银行聊城分行 | 华夏银行聊城分行 | 浦发银行聊城分行 | 中国邮政储蓄银行聊城分行 |
| 恒丰银行聊城分行 | 交通银行聊城分行 | 北京银行聊城分行 | 招商银行聊城分行 |
| 莱商银行聊城分行 | 潍坊银行聊城分行 | 聊城农商银行 | 聊城沪农商村镇银行 |

保险行业

- | | | | | | | |
|------|-------|------|------|------|------|------|
| 中国人寿 | 人保财险 | 泰康人寿 | 新华保险 | 平安人寿 | 人保寿险 | 阳光寿险 |
| 阳光财险 | 太平洋财险 | 平安财险 | 信泰人寿 | 太平人寿 | | |

医疗行业

- | | | | | |
|-----------|---------|-----------|-----------|-----------|
| 聊城市人民医院 | 聊城市中医医院 | 聊城市第二人民医院 | 聊城市第三人民医院 | 聊城市第四人民医院 |
| 聊城市肿瘤医院 | 聊城市中心医院 | 东昌府区妇幼保健院 | 东昌府区人民医院 | 东昌府中医医院 |
| 聊城市水城妇产医院 | | | | |

通信行业

- | | | |
|---------------------|-------------------|-----------------|
| 中国移动通信集团山东有限公司聊城分公司 | 中国联合通信网络有限公司聊城分公司 | 中国电信股份有限公司聊城分公司 |
|---------------------|-------------------|-----------------|

商业行业

- | | | | | | | | | | | |
|--------|------|------|--------|------|------|------|------|--------|------|-------|
| 金鼎购物中心 | 金鼎商厦 | 五星百货 | 振华购物中心 | 银座商城 | 百大三联 | 苏宁电器 | 国美电器 | 振华量贩超市 | 亿丰超市 | 大顺发超市 |
|--------|------|------|--------|------|------|------|------|--------|------|-------|

快消品行业

- | | | | | | | | |
|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| 双汇食品 | 金锣食品 | 雨润食品 | 青岛啤酒 | 雪花啤酒 | 泰山啤酒 | 鲁花生油 | 龙大花生油 |
|------|------|------|------|------|------|------|-------|



有奖投诉电话: 8451234 投票电话: 8277092 爆料微信平台: qlwbjrlc