

本报热线:6610123 967066 新浪微博:@今日烟台

一觉醒来,话费一下被扣40元

电信手机用户下载游戏,在无任何告知的情况下被连连扣费



本报记者 刘向南

很多市民都会下载一些手机游戏以供消遣,但家住芝罘区的张先生下载游戏却窝了一肚子火。10月29日,他下载了一款名为“植物大战僵尸赛车版”的游戏,没想到睡了一觉醒来,接连收到收费短信,40元话费瞬间被扣光。电信客服对此表示该业务属于第三方,无法退订,而游戏开发商则“不予回应”。在没有任何收费提示的情况下话费被“疯扣”,有市民吐槽这是游戏开发商与通讯公司串通好的“潜规则”。

离奇扣费>> 手机下载游戏,话费竟被“疯扣”

10月29日,芝罘区市民张先生遇到了一桩离奇事儿。“当时我午觉刚睡醒,打开手机一看,接连收到了很多短信,说张先生定制了雷霆万钧超级娱乐信息业务,信息内容是一些庸俗的笑话,每条收费2元。”张先生被这样高收费震住了,他仔细数了数,共有14条短信,合计起来扣费28元。这些话费是

怎么扣的呢?张先生想起了他刚玩过的一款名为“植物大战僵尸赛车版”的游戏,游戏开发商的名字就叫雷霆万钧。“可当时游戏上并未提示收费啊!”张先生随即拨打电信客服核实,话费确实少了20多元。紧接着,他又陆续收到多条短信,累计收费40元。“在没有任何收费提示的

情况下,我的话费就这样被扣了。”说起自己的遭遇,张先生一肚子火气。对此,客服的解释是,游戏定制业务属于第三方,他们只能帮忙申报,不能直接办理。张先生觉得这种回复太不负责任,而自己的很多朋友也有过类似遭遇,他们都认为这是游戏商家与通讯公司串通好的,属于通信行业的“潜规则”。

相关法规

经营者应向消费者作出明确消费警示

为何用户被扣费之前没有扣费提示,定制业务时没有业务资费情况的告知?被扣费后为何无法退订?这是行业的“潜规则”还是霸王条款……手机用户纷纷提出疑问。记者查阅《中华人民共和国消费者权益保护法》发现,第十八条规定,经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务,应当向消费者作出真实的说明和明确的警示。另外,《中华人民共和国电信条例》规定,电信用户有权自主选择使用依法开办的各类电信业务。电信业务经营者在电信服务中,不得以任何方式限定电信用户使用其指定的业务;不得违反国家规定,擅自改变或者变相改变资费标准,擅自增加或者变相增加收费项目。

本报记者 刘向南

电信回应>> 属第三方业务,只能靠屏蔽解决

“像您这种玩游戏期间定制的业务属于第三方,我们客服是无法帮您退订的,在我们这边系统上也未显示您定制了该业务。”就张先生的遭遇,记者拨通了电信公司的客服10000,一位工作人员作出了如是回应。她告诉记者,电信客服只是负责代收费用,并不负责定制这类附加业务。

“对于这类业务,建议您与游戏所在公司联系,我们只能提供给您一个屏蔽短信,暂时屏蔽这类短信业务。”电信客服人员说。记者联系到游戏开发商北京雷霆万钧网络科技有限公司,客服人员称肯定是客户玩游戏时点播了收费项目,且这种收费是按点播

次数收费,不可能恶意扣费。但根据张先生反映,收到收费短信时正值午睡时间,他没有玩游戏,而且他也已将该游戏卸载。当被问及这种娱乐信息业务每条2元的收费是否有根据,以及能否退订时,该公司客服人员直接声称“不予回应”。

现象调查>> 遭遇恶意扣费,大都吃了“哑巴亏”

10月30日,记者对手机恶意扣费现象进行随机调查,有接近70%的受访者表示曾遭受过恶意扣费。要么是“被”购买游戏道具,要么是定制游戏附加的娱乐业务,还有的是因为参加游戏抽奖。而大部分被扣费的用户表示,他们是在不知情的情

况下被扣了话费。“如果事先被告知某项操作有收费,我们肯定会避开的,扣费的可恶之处正是因为这一点,扣得不明不白,有的甚至是直到话费被扣光才恍然。”多数网友都发出这样的声音。此外,对待这种恶意扣

费,约有80%的受访者选择了吃“哑巴亏”。“扣了费找客服也不管用,反而白费嘴皮子。”“吃一堑长一智,知道被扣了费,下次不再下载这类游戏也就罢了。”记者调查发现,很多用户被恶意扣费时,首先想到找通信公司客服咨询,但往往得到的答复都不尽人意。

家庭教育及学习方法问卷调查

调查对象:目前就读于初中、高中的学生及家长

父母是孩子的第一任老师,也是孩子终身的老师,父母的一言一行无时无刻不在影响着子女的成长。除了学校教育,孩子的进步,与您平时的教育是息息相关的。以下是对于学生的学习方法、学习习惯以及父母在孩子教育中问题的调查,请您配合回答下面的问题。

家长篇

- 您每天有足够的时间陪伴孩子吗?()
A、有,不固定 B、有时候很累很忙,不能多陪孩子
- 您与孩子在一起的时候主要做些什么?()
A、一起看书 B、辅导功课
C、去公园、动物园 D、似乎没什么可说的、可干的
- 您会花一些时间听听孩子声音,陪陪孩子做功课、玩游戏吗?()
A、经常 B、偶然会 C、没空
- 您和孩子的交流时间(次):()
A、每天有 B、几天一次
C、一星期 D、几乎没
- 您和孩子的交流方式:()
A、正式谈话 B、闲聊 C、游戏
D、讲故事 E、第三人传达
- 孩子成绩不理想或不听话,您会采取什么手段教育他?()
A、责骂 B、打罚 C、谈心 D、找老师
- 孩子在家时您是如何要他支配时间的?()
A、看书做作业 B、看电视
C、和孩子一起定计划 D、随他自由
- 您对孩子严格规定了他该做什么,不该做什么,而且您不会让步。()
A、从不 B、偶尔 C、经常 D、总是
- 下面这些话中有哪几句是您经常会说的?经常说的请在后面打上勾。
A、考不上大学就扫厕所。()
B、这一次考试第几名呢?()
C、我这么辛苦赚钱,还不是为了你们!()
D、好啦,好啦,有事明天再说,我现在没空!()
E、你怎么这么笨啊,教那么多次还教不会!()
F、你别说,我知道你在想什么,还不是……()

学生篇

- 你有没有提前预习功课的习惯呢?()
A、不预习 B、很少预习 C、老师布置预习才预习 D、经常预习
- 如果你预习,那你都经常预习哪些科目?()
A、自己喜欢的科目 B、自己喜欢那位老师的科目
C、家长强调的重点科目 D、预习自己认为成绩不理想的科目
- 预习的方法多种多样,你常用哪一种?()
A、把要学的内容看一遍 B、阅读要学的内容,归纳出重难点并划出不懂或有疑问的地方
C、阅读要学的内容,并查阅相关资料,解决疑难
- 不同的同学都有自己的听课方式,你是怎样的呢?()
A、听课时不记笔记,但愿意听,会配合老师的节奏 B、老师让记什么就记什么
C、听课时会记自己认为重要的笔记,但常常听不到老师讲的下面的内容
D、一面听,一面把老师讲的和自己认为重要的内容记在书上
- 学习一段时间之后,发现自己成绩不太理想,你一般情况下会()
A、不学习了,反正学不会 B、听天由命,反正我已经尽力了
C、确定自己的薄弱学科,狠下功夫 D、请教老师,看自己的学习方法是否对路
- 上自习课的时间里,如果没有老师在场,你会干什么?()
A、无所事事,逮着什么就看什么 B、看哪个老师布置的作业多就做哪个学科的作业
C、查缺补漏,抓紧时间学习自己的薄弱学科 D、思考今天的学习情况,做好总结
- 关于复习你是怎样做的呢?()
A、在平时,测验和考试前都不复习 B、老师强调要复习才会复习
C、平时不复习,测验和考试前会复习 D、在平时,测验和考试前都会认真复习
- 复习的方法多种多样,你常用哪一种?()
A、只会翻阅笔记 B、把学过的内容通看一遍
C、把学过的内容看一遍后,会尝试做一些题目来巩固
D、回忆学过的内容,自己整理出提纲,针对还有疑问的地方,及时弄清
- 在学习生活中,你还遇到过哪些问题呢? (写到下面横线处)

