

您有事 我来帮

壹点帮办

报料平台：齐鲁壹点情报站 报料热线：13869196706

为群众办实事

2025年8月22日 星期五 齐鲁晚报

手机套餐升档容易降档难，是谁在设卡

合约藏雷、优惠变枷锁、客服推诿，消费者自主选择遭遇“三重门”

记者 张子慧 报道

套餐降档频遭拒 虚构合约成拦路虎

“想把套餐降到最低档，怎么突然冒出个新合约日期？”济南市民张女士说，前几天，她收到运营商短信，告知2025年9月1日合约到期，本有换号意向的她，打算先转成8元最低档过渡。官方客服起初同意办理，可没多久另一官方客服回电称，她的号码绑定30G流量优惠协议，要到2026年9月1日才到期，拒绝降档。

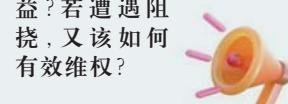
“我翻遍记录，30G流量优惠明明2025年8月31日到期，从没见过2026年的合约。”张女士当场质疑，客服却含糊其辞，称现在不能办理。“去年就这么说，一个月后又说续了一年，被骗了。”张女士想起去年被迫续约的经历，挂断了电话。意外的是，没多久运营商短信提醒最低资费套餐已办好，而那位客服仍不断发信息称，办理8元套餐需申请等待。

今年，小董考上山西太原的一所院校，了解到办理当地手机号接入校园网，资费更划算，便想把之前聊城号码的79元套餐先换成30元左右的，大学期间主要用太原号，毕业返乡后再用聊城号，可多次联系运营商客服后却遇阻：“您的号码还在合约期内，按规定得保持不低于当前的套餐档次。要是非要换，不管选什么套餐都得按原价付费，没有折扣，算下来比现在的套餐还要贵，而且得扣违约金。”小董纳闷：“我只



开学季到来，不少大学生和职场新人选择在当地办理新卡，享受专属优惠或更便捷的本地服务，同时希望将原有手机套餐降档、保留号码。然而很多人发现，套餐“降档难”已成为一个普遍现象。不少用户在尝试降低月费时频频遇阻——突然被告知存在“隐藏合约”，所谓“仅限高套餐享受的优惠”无法取消，甚至遭到客服或委婉或强硬的拒绝……

“说好的自主选择权呢？”“我的套餐到底谁作主？”越来越多的消费者发出这样的质疑。那么，现行法律法规是否保障用户自由降档的权利？消费者具体享有怎样的权益？若遭遇阻挠，又该如何有效维权？



是暂时降档，又不是不用这个号，凭什么还有这些限制？”

何先生的经历更像一场“优惠陷阱”。今年年初，运营商客服来电推荐“每月20G流量”套餐，并热情强调：“前三个月免费，之后一年半价，超划算！”何先生没多想便同意了。可到了今年7月，他想把169元的套餐换成百元以内的，却被客服拒绝了。客服称该号码办理的流量套餐有合约，要到明年1月才到期，其间既不能降档也不

能取消，否则需赔付。何先生这才发觉，当初客服只提“免费”“半价”，对“合约期”和“限改条款”压根没提。更让他无奈的是，客服还表示：“你现在享有的各种优惠都绑定着现有套餐，一旦降档，这些优惠就会全部取消，算下来资费反而比现在还多30元。”

降档难背后暗藏 “推高不推低”利益链

其实，社交平台和黑猫投诉上，类似的投诉与吐槽早已扎堆。翻看评论区，更是满屏的无奈与愤懑：有人说“升套餐时秒通过，降套餐时却各种卡，又是查合约又是说系统限制”；有人吐槽“客服嘴上说‘尊重自主选择’，实际上是‘只能选更贵的’，低价套餐要么说‘已下架’，要么说‘不满足办理条件’”；还有人直言“被‘免费优惠’勾着办了高价套餐，想退就得交违约金，这哪是优惠，分明是设套圈钱”……字里行间，都是消费者对“套餐降档难”的集体吐槽。

为何低价套餐难办理？一位通信行业人士直言，部分运营商存在“能推高绝不推低”的隐形规则。基层客服或客户经理推销高价套餐有业绩提成，办理低价套餐则无收益，甚至影响考核。他表示，张女士遇到的“虚构合约”，是利用信息不对称或用户记忆模糊暂时阻挠，赌用户“嫌麻烦”而放弃；小董遭遇的“合约限制”，是用“设置恐吓”劝退；何先生的“优惠绑定”，则是用短期小利锁定长期消费。

■律师说法

合约期限制需充分告知 规避义务条款或无效

现行法律法规中，对手机套餐降档有明确规定吗？消费者在套餐降档方面享有哪些权利，若遇到降档受阻等问题，又该如何维权？

北京金诚同达（济南）律师事务所律师于泽彬表示，当用户因需求变化想降低套餐档次时，常被运营商以各种理由拒绝，这种行为已侵犯消费者合法权益，违反消费者权益保护法、电信条例等规定，构成违约。

从权利依据看，消费者依法享有两项核心权利：一是自主选择权。消费者权益保护法第九条明确规定，消费者有权自主选择服务，包括接受或不接受某项服务；电信条例、电信服务规范进一步规定，运营商不得限定用户使用指定业务，对用户的业务变更申请，无正当理由不得拖延、推诿或拒绝。实践中，运营商常以“系

统限制”“只能升不能降”等理由拒绝降档，实质是强制用户使用高资费业务，明显违反此项规定。二是公平交易权。消费者权益保护法第十条规定，消费者有权获得公平交易条件，拒绝强制交易。现实中，运营商若隐瞒“合约期”“限改条款”只强调优惠，或声称“降档后无任何优惠”，实则以隐瞒信息强制用户维持高套餐，已构成对公平交易权的侵害。

关于合约期问题，北京大成（青岛）律师事务所律师许磊波表示，部分套餐虽设有合约期，但运营商需履行充分告知义务。根据民法典相关规定，提供格式条款的一方必须以合理方式提示对方注意限制其主要权利的条款（如合约期限制）。若运营商用小字标注、藏于合同末尾等方式规避告知义务，此类条款可能被认定为无效。

具体而言，如果“合约期内不可降档”等内容仅出现在冗长合同文本的末尾，使用与其他条款无异的极小字体，未进行加粗、标红等显著提示；如果业务员在办理时仅口头宣讲优惠，未对该限制条款进行任何书面或口头的重点说明，那么，这些条款就因为“未履行显著提示义务”而对消费者不产生法律约束力。消费者完全可以主张该条款无效，并要求正常办理降档。此外，若条款单方面排除用户主要权利，也可能被直接认定为无效。

许磊波建议，若遇到套餐降档受阻，消费者可保留沟通记录作为证据，先向运营商客服或内部投诉部门反映；沟通无果，可向12315消费者协会或工信部12300申诉平台投诉；若涉及欺诈、重大利益损失等情况，还可通过法律诉讼维权。记者 张子慧



保险合同上的签名并非张先生的笔迹。

记者 常学艺 张磊
德州报道

生懊悔地说。

维权过程中，张先生发现更多疑点：保险合同上的签名并非他本人和妻子的笔迹，当初办理业务的姜某也未在合同上留名，取而代之的是两名陌生业务员“田某”和“姜某杰”。更令他震惊的是，保险公司声称留有“电话回访录音”证明其知情合同内容，但拒绝提供原件。

在保险公司播放录音时，张先生暗中录下片段，并坚称：“回访电话根本不是我自己接的！”他怀疑，录音可能系伪造或由他人代答，但保险公司以“公司秘密”为由拒绝向他提供原始录音。

8月18日，记者针对张先生的问题向民生人寿保险德州中心支公司求证，对方以“客户信息保密”为由拒绝接受采访。对于投保人如何申请调取录音，工作人员也表示“不清楚流程”。张先生无奈地说：“保险公司非要我证明当时业务员说过什么，当时是基于百分百信任才投保，谁会在十几年前录音留证？”

尽管保险公司拒绝提供录音，但法律早已赋予消费者取证权利。根据《中华人民共和国个人信息保护法》第45条，个人有权要求个人信息处理者提供其个人信息的副本。截至目前，民生保险公司尚未对此事作出新回应。本报将持续关注事件进展。

15年前「高收益保险」承诺成「罗生门」

投保人疑遇保险销售欺诈，维权遇阻

精品资讯

订版电话

0531-85196199

高价回收

高价收购15662781688

老钱币 邮票字画 老酒像章纪念章

集 小人书 银元 金银币等 可上门看货

英雄山文化市场西门口 红太阳古玩店

家政服务

◆家政13793180410

楼宇修缮

◆防水15966635307

公告声明

◆济南中晟前海保险代理有限公司黄岛分公司地址变更到山东省青岛市黄岛区（原胶南市铁山路5号1栋一单元2002户）

商河宾馆3000 m²出租

县城中心黄金地段，整租、分租
四层楼体，独立大院，土地房
屋产权证件齐全。

电话：15905312509

地址：商河县商中路333号

金龄健康·山东济南养老服务

●国企品质，公办五星级养老机构。
●山东省民政厅首批“养老机构试用周”参与机构，现推出5天免费试住活动。

试住期间免床位费、护理费，餐费据实结算。

电话：0531-82805587、82805588

地址：济南市市中区望岳路3668号