

新闻热线 **96706** [欢迎提供新闻线索] 中国移动通信 CHINA MOBILE 15906310630
24小时 线索一经采用 奖励50-1000元 威海热线 15906300630

手机流量“暴走” 一天跑掉280元

本报记者 李彦慧

傍晚打开手机上网登录了邮箱,第二天收到短信称手机业务跑了900多兆流量,花费约280元。16日,文登市民周先生致电本报,质疑自己使用的联通定制手机“偷跑流量”,有隐形消费陷阱。威海联通公司对此回应,这属于用户自己操作产生的费用,如果没有在协议中约定提醒流量使用的方法的服务,用户应该自己查询3G服务的使用方法。鉴于周先生为第一次消费不了解3G业务,联通公司愿意为其减免套餐流量之外产生的上网费用。

疯狂的流量—— 咋会花了这么多?

周先生告诉记者,今年他的公司统一在文登联通公司购买了使用3G套餐送手机的业务,赠送的手机型号为中兴V880。4月21日,周先生开始使用这部新手机。当天下午6时许,在河南出差的他使用该手机登陆了邮箱。“查看了几个邮件之后,我就退出了程序。当晚11点左右,我将手机关了机。”周先生说,第二天早上7时许,他将手机开机,但在下午2时左右,他收到短信,称该卡号消费了900多兆的流量,花费约280元。

“怎么可能?我就登陆了一会邮箱,怎么会跑这么多流量?”这条短信让周先生大吃一惊,他立即查询了自己的手机上网流量账单,发现自4月21日晚8:05开始自己的手机流量就开始“暴走”,一直持续到当晚11:32左

右,账单上显示,每几分钟就跑掉1024KB或1024KB的流量,每几分钟平均花费3元左右。而从第二天早上7:34之后,流量又开始飙升,基本上每隔几分钟就跑掉1024KB或者1024KB,直到当天下午1点左右,他收到短信提醒后把卡取出来,这才止住了这“疯狂”的流量。

周先生回忆,自己当时明明退出了邮件,为何会这样疯狂地跑流量呢?他随后自己查看了这部联通定制手机,发现即使退出正在使用的上网软件后,手机仍然会继续跑流量。若想要手机不产生任何流量,则需要从主屏幕再退出数据链接。而在恢复出厂设置后,手机的数据链接功能自动开启,有的软件就可能自动联网更新,并耗费流量。

“这不是消费陷阱吗?”周先生对此很愤怒,随后和文登联通公司的客户经理联系,客户经理称,这是消费者自己不会使用手机导

致的。周先生再次找到文登公司投诉,相关负责人答复,考虑到用户这是第一次使用该手机,对手机的操作并不熟悉,公司愿意为其免除200元上网费用,以手机话费的形式充到周先生的手机卡上。

周先生对这种处理方式很不满意。他认为,该手机在退出上网软件后仍能产生流量,这本身就是一个隐形消费陷阱,而运营商明知首次使用这种业务的消费者可能不了解,却没有任何提醒,运营商应该承担责任并给予赔偿。“既然是这么‘曲折’的操作,为何要等到消费者稀里糊涂花费了巨额流量费之后,才给消费者解释?”周先生质疑。

联通的回应—— 用户应自己注意

对于900多兆流量的消费,周先生认为流量走的蹊跷,费用花得糊涂,希望

用户质疑联通定制机存在“隐形消费”

威海联通回应:考虑用户为第一次消费不了解3G业务,可为其减免套餐流量之外产生的上网费用

运营商作出解释:他到底如何花费了这么多的流量?“我平时用旧的手机上网,从来没有这么疯狂的流量,即便是当天我的手机后台一直在消费流量,可一天怎么能跑这么多?”

17日下午,记者采访了威海联通公司相关负责人。对于周先生质疑的定制机“流量暴走”情况,威海联通公司产品创新中心高级经理曹荃介绍,用户使用了何种上网服务才产生了如此大的流量,这属于隐私,运营商无法查询。她称,部分手机在恢复出厂设置后,也存在自动联网更新的可能。定制机在使用时确实需要高速的流量支持,用户可以根据情况选择大流量套餐。

公司客户服务部主任表明武解释,3G上网和2G上网不同,3G套餐手机用户需时刻注意手机的流量使用情况,平时可以发送短信、拨打电话、上网查询等方式

控制流量。他告诉记者,很多初次使用3G业务的用户对此并不了解,一般情况下,消费者在购买3G服务后,公司会提醒其到联通的3G俱乐部咨询,详细了解业务使用情况。

表明武称,如果没有在协议中约定提醒流量使用的方法的服务,就不能算联通的必要服务,公司没有义务为用户承担因此产生的消费,消费者应该自己查询3G服务的使用方法。用户在第一次使用该业务前,可以详细查看业务的受理单和说明书,详细了解手机的性能,以避免部分软件自动更新、自动联网产生的流量费用。

表明武说,鉴于周先生第一次使用此项业务,联通公司可以为其减免首次超出套餐的流量费用。用户若对手机性能有所质疑,可以找第三方鉴定该手机是否存在“偷吸流量”的漏洞,如果确有问題,可以通过消协解决。