

办宽带免费送机顶盒？

警惕部分运营商“免费”套路藏陷阱

“当初明明说好免费送，没想到后续要被迫多交几百元，这种被套路的感觉实在让人窝火。”近日，北京市海淀区的张淼淼（化名）向记者讲述了她经历的一件糟心事。3年前，刚搬家的张淼淼预约宽带安装时，被工作人员要求必须重新办理一张手机卡，对方承诺这是办理宽带的免费赠品，只要不使用就不会产生资费。因无换号需求，张淼淼始终未领取该卡，宽带到期后也按要求退回了路由器。

没想到，今年6月，一通催费电话打破了平静——运营商告知张淼淼，那张“免费送”的手机卡实则绑定了套餐，宽带3年合约期满后，套餐自动开始计费，目前累计欠费已达600多元。

“没有人告知我新号绑定了套餐，宽带到期后也没有人提醒我后续会收费。”张淼淼说，她多次联系客服反映相关问题，但电话要么难以接通，要么每次都由不同接线员受理，反复陈述情况后，最终只得到“记录反馈”的敷衍回应。担心影响征信的她，无奈之下只能补交这笔“意外欠费”。

张淼淼的遭遇并非个例。记者调查发现，在第三方投诉平台和社交平台上，大量消费者反映遭遇运营商宽带业务的“免费赠品”陷阱。免费路由器、机顶盒等赠品背后，要么暗藏长期合约捆绑，要么包含隐性消费，不少消费者因此无故被扣费，维权之路却困难重重。

“免费赠品”变消费陷阱

“免费赠品”本是一些商家吸引消费者的营销手段，但在宽带业务领域，部分运营商的“免费”却成为诱导消费的幌子，各类套路层出不穷，让消费者防不胜防。

2023年，在河南郑州工作的赵女士通过某运营商App预约宽带业务时，工作人员上门告知，办理69元及以上套餐可免费获赠宽带，但需签订两年合约，合约期内套餐不得降级。赵女士同意升级套餐后，安装人员又主动提出赠送电视机顶盒，即便她明确表示家里没有电视、用不上该设备，对方仍以“一套配置、赠送、不要白不要”为由极力推销，赵女士不好拒绝只能收下。

两年合约期满后，已离开郑州的赵女士偶然发现，自己每个月话费账单中多了一笔15元的影视会员扣费。她立即联系运营商客服要求取消，却被告知，若要停止扣费必须将机顶盒退还至最初办理宽带的营业厅。“办理时是电话预约上门服务，我根本不知道具体是哪家营业厅，没有人说过合约期满后会自动扣费。”赵女士气愤地说。

记者在某第三方投诉平台检索发现，类似案例并不少见。不少用户反映，一些运营商“赠送”的路由器、机顶盒等设备，实为“分期付款”模式，提前解约需归还设备或支付尾款；更有甚者，在用户不知情的情况下，以“免费”为名擅自开通收费业务，导致用户被持续扣费。

一名王姓用户称，2023年11月，他开通宽带时，客服告知每月费用仅二三十元，赠送路由器。后来因换房不再使用该宽带，他提出取消业务，却被运营商告知已签订两年合约，前期每月费用为二三十元，后期会涨至七八十元。即便换房后宽带不再使用，费用仍要持续扣除。

“附条件赠与”暗藏猫腻

多名受访专家指出，部分运营商提供“免费赠品”背后，暗藏着明确的商业逻辑和法律风险。



图片来源于网络。

北京瀛和律师事务所律师刘国照分析，这类“赠送”的实质，是部分运营商以免费设备为诱饵，捆绑消费者签订长期服务合约，或设置隐性消费条款，从而达到长期获取收益的目的。从法律角度来看，这属于“附条件的商业赠与”行为，消费者需满足签订一定期限合约、办理指定业务等特定条件，才能享受所谓的“免费”待遇。

在刘国照看来，此类行为或涉嫌违反多项法律法规：

首先是电信条例第四十条规定，电信业务经营者对电信用户不履行公开作出的承诺或者作容易引起误解的虚假宣传，属于违法行为。部分运营商在营销时一味强调“免费”，却隐瞒合约期限、费用上涨、设备退回义务等关键信息，明显构成容易引起误解的宣传。

其次，此类行为侵犯了消费者的知情权和公平交易权，违反了消费者权益保护法。部分运营商未明确告知消费者合约期限、费用标准、解约条件等重要信息，导致消费者在不知情的情况下签订合同、产生额外费用，严重侵犯了知情权。同时，部分运营商利用格式条款排除或限制消费者权利，如设置高额违约金、单方面变更套餐费用等，加重了消费者负担，违背了公平交易原则。

此外，这类行为还可能违反民法典相关规定。民法典要求民事主体从事民事活动遵循公平原则，合理确定各方的权利和义务。部分运营商利用消费者对电信业务不熟悉和信息不对称，隐瞒关键条款、设置隐性消费，未公平设定双方权利义务，甚至可能构成欺诈。

令人遗憾的是，记者采访发现，一些消费者遭遇此类问题时，维权往往面临诸多困难。多数情况下，部分运营商的“免费”承诺仅为口头表述，消费者未留存相关证据；即便签订了书面合同，部分消费者在签约时未仔细阅读，或未收到完整的合同文件，导致维权时缺乏有效依据。最终，不少消费者因维权成本高、举证难，只能被迫接受扣费或交纳违约金。

须多方合力破除套路

受访专家一致认为，破除部分运营商的“免费”套路，需要监管部门、行业协会、运营商和消费

者形成合力，从制度完善、行业自律、维权保障等多方面入手，构建良性的电信服务生态。

刘国照建议，立法机关可进一步完善电信服务相关法律法规，明确运营商的告知义务、格式条款规范等内容，加大对违规行为的处罚力度。监管部门应制定具体的监管细则，细化对运营商营销活动的监管要求，如必须以书面形式明确告知消费者费用标准、合约期限、解约条件、设备归属等关键信息，并由消费者逐一签字确认，确保信息透明。

首都经济贸易大学法学院副教授胡翔的建议是，可探索建立多元化监管机制，如建立运营商信用评价体系，将多次违规、投诉量大的运营商及其代理商纳入“黑名单”，实施联合惩戒；试行“电信服务冷静期”制度，赋予消费者在合同签订后一定期限内无理由解除合约的权利。

“通信行业协会应主动发挥作用，制定更为严格的行业规范和自律准则，引导运营商规范营销行为。运营商自身需加强内部管理，建立健全监督机制，定期对业务办理流程、营销话术进行自查自纠，及时发现并纠正违规行为，对存在虚假宣传、隐瞒关键信息等行为的员工进行严肃处理。”刘国照说。

他还提出，市场监管部门、消费者组织可通过官方网站、社交媒体等多种渠道，发布电信服务消费警示，曝光运营商“免费”套路的典型案例，提醒消费者办理宽带等业务时保持警惕。消费者自身也应增强依法维权意识，遇到“赠送”等营销手段时保持理性，不被“免费”噱头诱惑，一旦遭遇隐性消费、虚假宣传等侵权行为，要及时依法维权。

“用户在办理业务时应增强证据意识，保留所有沟通记录，包括通话录音、聊天记录、短信等，尤其是涉及‘免费’‘无合约’等承诺的内容。”胡翔说，“同时务必索取并仔细阅读合同文本，重点关注费用、期限、解约条件等条款。如有疑问，应要求对方作出书面解释。”

胡翔建议，一旦发生纠纷，用户可采取以下途径维权：向法院提起诉讼，主张运营商存在欺诈行为，请求撤销合同并赔偿损失；向地方通信管理局、市场监督管理局投诉，提交证据要求查处；向消费者协会投诉，申请调解。

来源：法治日报