

市消保委上午通报最新信息消费调研报告——

手机流量按月计费 七成用户不爽



首席记者 薛慧卿

信息消费已然成为新一轮的消费热点。今天上午,上海市消费者权益保护委员会通报最近开展的信息消费调研情况显示,51.32%的消费者表示其信息消费需求将进一步增长。

对于当前社会热议的“手机流量过月作废”问题,54.43%的消费者表示流量月底作废不合理,45.57%的消费者表示流量月底作废可以接受。与此同时,近七成的受访消费者表示,手机流量按月计费的方式不够人性化,应当推行手机流量跨月度计费,让消费者可以根据实际情况和使用习惯统筹安排、合理使用流量。

信息消费前景广阔

7月18日至8月3日,市消保委针对信息消费现状、信息消费发展趋势、手机流量等消费者最关心的问题,进行问卷调查和研究。本次调研共发放问卷2000份,调查对象涉及各个不同年龄段和不同职业的普通消费者。



手机套餐流量“月结”规定消费者普遍不满 本报记者 周馨 摄

调查显示,66.39%的调查对象表示每年信息消费的支出占个人年消费总支出的比重已经大于10%,由此可见信息消费已成为居民消费支出的重要环节,信息消费大有潜力可挖。与此同时,51.32%的消费者表示其信息消费需求将进一步增长。

手机上网渐成趋势

移动互联网技术的革新和智能移动终端的不断普及,使得手机上网逐渐成为信息消费的重要方式。调查结果表明,37.77%的消费者使用手机上网占上网时间的

比重在0-30%之间,39.82%的消费者使用手机上网占上网时间的比重在31-50%之间,16.89%的消费者表示手机上网占上网时间的比重在51-70%,还有5.52%的消费者手机上网占上网时间的比重在70%以上。

消费者对于手机上网最关注的因素分别是上网速度、上网价格和信号覆盖。调查结果表明,44.69%的消费者最关心手机上网速度,33.14%的消费者最关心手机上网价格,18.01%的消费者最关心信号覆盖。目前手机3G网络速率低、资费高、信号不稳定等问

题使消费者对手机3G网络满意度仍然偏低。

按月计费不够合理

调查结果显示,消费者中83.75%使用手机上网套餐,多数消费者会选择超出自身使用流量的套餐,以确保手机上网。42%的消费者会选择较高流量及无线上网时长,保证每月不超出;37%的消费者选择适中流量及无线上网时长,但会经常关心使用情况,控制手机上网时间。这说明手机上网套餐要么会造成一定程度的浪费,要么会抑制消费者的信息消费需求,存在一定的不合理。

电信服务有待改善

“电信服务作为一项普遍的公共服务,是每一个消费者的基本信息消费需求,”市消保委常务副秘书长陶爱莲表示,但目前的电信服务由于市场化竞争不充分,存在电信服务资费过高、资费结构复杂、资费方案不合理、3G网络不稳定等现象,抑制了消费者的消费需求。电信运营商应当进一步改进电信服务,降低电信服务资费、简化资费结构、缩小套餐内外资费差异,充分尊重消费者的实际情况和使用习惯,制定适应不同消费层次、不同消费群体的资费方案,推行手机流量跨月度计费等方式。

【最新消息】

“手机流量月底清零”有“松动”

上海3家运营商将推季度流量套餐

备受争议的“手机流量按月收费月底清零”做法终于出现“松动”。记者从市消保委上午召开的“提升电信服务、促进信息消费”座谈会上获悉,本市电信、移动、联通三家运营商针对社会关注的手机上网流量按月计费不合理问题分别提出解决方案,并制定了以季度为周期计费的流量套餐。其中,电信已经推出为期90天的流量卡,移动年内推出“流量季包”,联通的相关报告已经上报并等待集团批复。

联通公司相关负责人指出,“按月计费是国际运营商的惯例,运营商的计费系统与财务制度等都是沿用这种模式,这一点今后不会改变。”在上海联通给消保委的书面答复中,记者看到,中国联通拟新增以季度为计费周期的套餐,资费为每季度30元,包含300兆流量。

上海移动表示,公司正在制定季度套餐的设计方案,目前已经上报审批,由于牵涉到系统改造等问题,预计该套餐于年底前出台。有效期为90天的季度套餐分为30元、60元和90元三档,分别包含210兆、450兆及840兆流量。

中国电信流量卡”。用户可通过线上电子渠道为电信流量计费的手机号充入流量,不限当月使用,没有用完的流量会自动延续到下个月,有效期90天。据悉,流量卡分为10元、20元及30元三档,分别包含60兆、150兆、及300兆流量。

上海电信目前已经推出了“中

首席记者 薛慧卿

服务商涉嫌对用户数据库进行商业利用

消保委约谈3家互联网巨头

“我的微博是用邮箱注册的,我也确认没有绑定过手机号,但为何通过我的手机号码能与我的微博联系在一起呢?”通过微博、微信与朋友随时随地分享心得体会之余,黄小姐不禁担心自己的个人信息、位置信息已经被“偷读”了。“这些信息万一被不法分子利用,我不是惨了吗?”

黄小姐的担心并非多余。针对当下信息消费中的不合理现象,市消费者权益保护委员会最近一周分别约谈了百度、新浪和腾讯3家互联网巨头,就几款热门信息软件涉及的消费者隐私问题提出交涉。市消保委指出,信息网络服务提供者与电信经营者在收集、使用消费者个人信息时,必须遵循公开、合法、正当、必要的原则,并采取严格的技术措施保护消费者个人信息的安全。

信息泄露并不鲜见

当你下载一款手机软件时,个人信息可能正被读取,但消费者经常得不到足够的提醒。比如说,苹果APP STORE中下载的应用,没有任何隐私条款提示;安卓系统虽然,但让人意想不到的,隐私

条款藏在“用户体验”选项下面,并且在安装时“主动”替用户在“是否接受隐私保护条款”一项上打了钩,这意味着用户在不知不觉中“被同意”了。

连续一周,市消保委相继约谈百度、腾讯、新浪3家互联网领军企业。从约谈的情况来看,3家企业在涉及用户隐私方面或多或少存在一些共同的问题。首先,手机客户端缺少隐私条款,而且在版本更新后,针对新增的可能涉及用户隐私的功能,也没有及时通知用户;此外,涉嫌对用户数据库进行商业上的利用。

“值得关注的是,这些互联网巨头均与大量第三方企业合作,牵涉第三方调用信息。”融孚律师事务所律师高级合伙人吕琰指出,但上述企业只用一条“如第三方同意承担与公司同等的保护用户隐私的责任,公司有权将用户注册资料提供给第三方”的条款便打发了。

市消保委负责人同时指出,这些涉及用户隐私的问题,并非只有新浪、百度、腾讯三家有,而是牵涉到整个互联网所有的企业。

隐私保护刻不容缓

手机上网已经普及大众,加强个人信息保护,构建安全可信的信息消费环境刻不容缓。但现实中,关于隐私等个人敏感信息的法律保护却难以跟上节奏。到目前为止,我国还没有关于个人隐私的明确界定。

“在法律解释中,隐私是指有关个人生活领域的一切不为人所知的事情,主要侧重于两性关系、疾病、生理缺陷、癖好等。”业内人士指出,如今的隐私范围正在扩大,个人生活习惯、财产等信息也被看作隐私,但比如位置信息、猜你喜欢、用户习惯等究竟算不算隐私的范畴,还真不好说。法律上的“模糊地带”让越来越多的互联网

企业敢于钻空子,靠挖掘用户信息谋利,用繁复的条款免责。

“像百度、腾讯这样的互联网行业主导者应当形成共识,通过制定公约、行业标准等方式,建立起个人隐私保护的‘游戏规则’,”市消保委建议。首先,互联网企业在可能牵涉到用户隐私问题的项目上能够坦白一些,比如收集了用户的哪些信息、可能会上传哪些信息、用途为何等,让用户有知情权;其次,可以把用户的敏感信息采集作为附加功能,让消费者有一个选择权,譬如愿不愿意公开自己的位置信息,让消费者自己选择。

据悉,正在修改的最新修订的《消费者权益保护法》(草案)中,已经加入了“隐私权”条款:“经营者收集、使用消费者个人信息,应当遵循合法、正当、必要的原则,明示收集、使用信息的目的、方式和范围,并经被收集者同意。”

首席记者 薛慧卿

【相关链接】

长沙律师刘明最近以消费者身份将中国移动长沙公司告上法院,矛头直指手机上网套餐流量月底清零不合理。本月18日,湖南省律师协会原定邀约当地三大通信运营商负责人,就“手机上网套餐月底清零是否合法、公平”公开辩论,因后者缺席而改为专家研讨会。

诉讼请求 补偿流量停止清零

今年6月,刘明在长沙移动营业厅办理了一个“20元包150M流量”的手机上网套餐,7月生效。进入8月后,在没有任何告知的情况下,他发现上月所剩92M流量被全部清零。

刘明认为流量月底清零的做法不公平,8月初在长沙市天心区法院提起诉讼,提出3点诉讼请求:一是返还或补偿已被清零的流量,二是停止未来的清零行为,三是赔偿其调查取证产生的300元费用。

刘明介绍,他办理上网流量套餐时,协议书只写着20元包150M上网流量,并未标注必须一个月内用完。“即使协议书约定为每月套餐,在法律上也不合理。”他认为,根据市场交易原则,只要付了20元,移动公司就得提供150M流量。

中移动回应 清零是行业惯例

8月16日下午,长沙移动公司发表声明称,套餐优惠是目前各运营商的主要促销手段,而当月套餐内剩余业务量不结转至次月,也是国内外电信业的通行做法,属于行业惯例。

长沙移动市场部负责人解释,上网流量套餐是一种设有使用时限的优惠举措,分为多档,比非套餐优惠得多。客户如果不想使用套餐,可以选择标准资费,选择权属于客户。

长沙移动还表示,目前,大部分国家和地区运营商对流量套餐使用时间都有严格限制。例如美国的韦里孙(Verizon)、英国的沃达丰(Vodafone)等,也主要采用套餐服务方式,套餐内剩余业务量也会在月底自动失效。

消除霸王条款 关键是打破垄断

但事实上,国外有很多电信运营商的电话、流量套餐剩余部分可累积到下月。经济法专家漆多俊认为,外国即使有惯例,但市场竞争充分,而我国通信行业受监管不够,“很多合同文本的字又小又多,关键内容无法凸显,滥用垄断地位的行为时有发生。”

专家认为,无论是流量清零还是银行乱收费,都由垄断所致。要消除霸王条款的土壤,一是要打破行业垄断,引入充分竞争;二是要在法律上规制垄断企业定价行为,保障消费者的议价权;三是有关部门要加强监管,如果发生垄断行为,就通过相关法律及时处理;四是畅通诉讼渠道,建立公益诉讼途径,以代表分散的消费者维护权益。综合新华社、羊城晚报等报道

长沙律师状告中国移动 手机流量月底清零涉嫌霸王条款