

# 免费到期无提示 取消就得先赔钱

## 聚焦免费宽带服务的一些陷阱

新华社 何曦悦

购买手机套餐,获赠免费宽带,这样的通信套餐实用又划算,给消费者带来许多实惠。然而,不少手机用户近日反映,自己一年前办理的免费宽带开始悄悄收费,想要取消却困难重重。

### 没有提示就扣费

在深圳读大学的小木4月初发现,自己的话费猛多了60元,查询后她才发现是免费宽带业务突然开始收费了。

“办理时工作人员跟我说,免费宽带一年到期后就会自动取消。”小木说,收到账单后她立刻致电客服要求取消宽带,客服满口承诺下月将不再扣费。

但5月份的话费账单中,60元宽带费依然在列。无奈的小木前往线下营业厅,却被告知要先赔钱才能取消。“工作人员说,需要归还安装时的路由器及网线,但当时我压根没有用他们的设备。”小木说,尽管说明了情况,但工作人员仍然坚持:不能归还设备就要赔偿100元。

记者调查发现,不少用户正为免费宽带头疼。

——承诺自动取消,到期直接扣费。湖北用户叶女士说,办理免费宽带时工作人员明确表示,到期后会提示用户,而实际上却没有任何提示就直接扣费,询问工作

人员,工作人员只以一句“可能是疏忽了”轻巧带过。

——只说福利不谈限制,取消需交撤机费。河南用户关先生表示,他办理免费宽带时没有签订任何协议,想要取消却被告知宽带使用不足两年,需要缴纳150元撤机费,而如果宽带不取消的话手机套餐两年内也不能降档。

——权益造福他人,费用全归自己。山东用户齐女士表示,她手机套餐中包含了免费宽带权益,起初由于不需要就未安装,直到打算安装时才发现,免费宽带权益已被他人使用许久。打电话去问客服,客服并未给出合理解释。

### 实惠变成“包袱”

目前,国内固网宽带及移动用户数增长空间日渐收窄。赛立信通信研究部研究员钟翠霞分析,在这一背景下,运营商大力通过免费宽带抢占市场份额,手机套餐赠送免费宽带成为市场上主打的通信套餐类型。

“对运营商来说,免费宽带要求移动套餐在某一档次上才可办理,可以提升用户价值,还可以防止用户‘携号转网’。”钟翠霞说。

免费宽带推广具有推动固网用户增长和网络设施完善的双重效应。独立电信分析师付亮说:“随着5G发展,未来有线、无线宽带的界限会变模糊,有强大的基础固定网络对运营商未来的竞争是非常有利的。通过免费、低价发展用户,是提升固网竞争力的一大手段。”

对用户来说,免费宽带也着实带来了资费的降低。付亮分析,在目前流行的手机套餐中,用户花100多元即能获得几十G的手机流量和100M免费宽带,这一资费水平在国际上也算低的。

数据显示,2018年年末,中国固定互联网宽带接入用户达40738万户,比上年末增加5884万户;光纤用户的渗透率已从提速降费工作启动前的34%,到今年3月底达91%,100M家庭宽带已成为百姓的主流选择。各大运营商大力推广的免费宽带、优惠套餐等功不可没。

但扣费突如其来、取消麻烦重重,免费宽带用起来提心吊胆的问题也不容忽视。

中国法学会消法研究会副秘书长、北京阳光消费大数据研究院执行院长陈音江表示,部分运营商打着免费体验或优惠套餐的旗号,到期后没有提示自动扣费;有的以免费体验强制开通收费项目,这些都明显侵犯了消费者的知情权、选择权和公平交易权。

### 提速降费还应重服务

“宽带到期后怎么办”是目前用户普遍面临的问题。一方面,运营商强制要求用户在退网时归还全套设备甚至包括包装箱、小配件,不仅难以实现,也不符合宽带设备折旧率极高的规律。另一方面,相对于手机业务的短信提示、App查询等服务方式,各大运营商的宽带服务还不完善。

“宽带合约到期,运营商本该提前一个月主动提示用户,方便用户自由选择续约、调整套餐或退网。”付亮说,由于缺乏提醒突然收费,即使实际定价并不高,也会给用户带来不好的使用体验。

而免费宽带这类交叉补贴一旦过度,不仅会带来无序竞争,还会给用户造成捆绑与限制。随着携号转网的到来,手机被绑定了宽带业务,用户可能将面临难度极大的“转网工程”。

钟翠霞表示,运营商争取宽带用户,提高网络质量、提升客户服务才是根本。

陈音江提示,运营商不应通过隐蔽的欺骗和误导手段来获取短期利益,而应让消费者明明白白消费。同时应不断加大电信运营企业的举证责任,提高其违法成本,一旦发现损害消费者合法权益的违法违规问题,要及时依法严厉查处并公开曝光。消费者也要不断提高依法维权意识,不轻易授权开通免费或优惠项目,定期索要或查看收费明细,发现问题依法维权。

# 代孕公司以“捐赠”名义非法征集卵子

## 律师:为非法采供卵提供服务应以非法行医罪论处

《北京青年报》

近日,记者暗访发现,有多家组织以爱心捐赠名义招募女性售卖卵子,并给予一定的“营养费”,价格从1万元至10万元不等。卵子价格主要根据女性学历而定,同时客户也会看重身高长相相等。暗访中,记者发现,中间方还安排供受双方在咖啡馆“面试”,最怕的就是被记者曝光。

### 先发资料再帮忙联系客户

记者日前在网上搜索看到,有多家公司声称要招募女性,以爱心捐赠的名义征集卵子,并且会支付一定的营养费。

武汉一家做代孕生意的公司在网上发帖称,对于征集的卵子,客户会给予高额补偿费。工作人员姜先生称,卵子的价钱要看供卵者的资历和条件,一般价格在2万元至8万元不等。客户会把钱先付给中间方,再由中间方转给供卵者,中间方收取一定费用。

另一家公司的工作人员胡云(化名)显得非常谨慎,拒绝透露打促排针以及取卵的医院,她称:“记者一来给曝光了非常麻烦,所以我们一般都要求先发资料,然后帮忙联系客户。”经过沟通后,胡云称可以与记者见面沟通,并带记者参观做取卵手术的医院。5月11日下午,记者按照约定来到位于北京市海淀区的一家咖啡馆,就在咖啡馆内,胡云还安排了两名客户对一名供卵者的“面试”。

### 学历越高价格越高

经过挑选,客户选定了一名在北京某高校就读的学生,“这个姑娘之前已经捐过

一次了,这次是第二次,因为学历、身高和长相各方面都比较合适,目前谈的价格是10万元”。

据胡云介绍,在卵子交易市场上,客户最看重的首先是供卵者的学历,其次是身高,再次是长相,“很多客户自己学历高,就会要求供卵者是重点高校的学生或毕业生,同时价格也会高。有的没有学历或者长相也一般的,那价格可能也就1万元左右”。胡云称,学历能够从学信网上查到,另外其他比如身高,他们会帮供卵者达到要求,“如穿个内增高垫等,总之我们会帮你们,满足客户的需求”。

### 非正规民营医院内取卵

随后,胡云带记者来到一家民营医院,并称这家医院是一家专门治疗不孕不育症的医院。如果客户选择好了供卵者,那么供卵者就会在这家医院内进行体检、打促排针和取卵手术。

姜先生称,公司会根据供卵者的生理期来安排打促排针,促排针打10天左右,一边打针一边做检查,包括B超、抽血等,再根据供卵者卵泡成熟程度决定最后的取卵日期。他表示,“取卵肯定不可能在正规医院做,毕竟这是灰色地带,都是在我们自己的实验室里做的。”姜先生还称手术都是

找正规医院的医生来做,会保证环境无菌,但其也表示实验室不能随意参观。

与胡云所在的代孕公司有合作的医疗机构,在北京还有另外一家医院。“根据客户需求和供卵者的身体条件,还有的需要到武汉做手术。”胡云透露,“公司与医院的主任都有关系。”

5月12日,记者电话联系了这家医院,一位陈姓助理称医院与中介没有合作,做试管婴儿的卵子来源于捐赠,政策不允许买卖卵子,且供卵试管是互盲的,至于其他问题需要咨询医生。

采访中,多家中间方均称取卵不会对女性身体造成伤害,果真如此吗?

武汉一家三甲医院妇产科的医生对记者称,与正常试管取卵不同,很多从事卵子交易生意的小公司为了回收更多的卵子,利益最大化,给供卵者用的促排卵药物量可能很大,风险相应就会大很多,容易导致供卵者出血、感染或是患上卵巢刺激过度综合症。一旦患上卵巢刺激过度综合症,会长胸水腹水,病人表现为呼吸困难,腹胀,严重时会发生血栓性疾病,甚至危及生命。

### 从源头堵住监管漏洞

北京京都律师事务所常莎律师告诉记



中介给记者展示她和供卵者的聊天记录

者,2001年2月原卫生部颁布《人类辅助生殖技术管理办法》,同年5月发布《人类辅助生殖技术规范》,《技术规范》于2003年被原卫生部重新修订。根据《技术规范》,赠卵是一种人道主义行为,禁止任何组织和个人以任何形式募集供卵者进行商业化的供卵行为。以上两个法规都是针对人类辅助生殖技术专门制定的规章,具有普遍的法律约束力,由国家强制力保障其实施。

常莎介绍,在非法采供卵等一系列非法活动中,中介在明知他人实施非法代孕和取卵手术情况下,仍散布广告、组织和协助他人实施非法代孕和取卵等行为,致人重伤或死亡,其行为已构成非法行医罪的共犯,应当以非法行医罪定罪处罚。

常莎说,非法采供卵是“代孕”中极为重要的一环,目前代孕机构将整个产业链拆分成中介公司、取卵、实验室和代孕妈妈等部分,不同环节由不同人员负责,具有跨区域、隐蔽性强、组织严密的特点。由于卫生部门缺乏各种侦查措施和权限,单靠卫生部门很难取得有关证据,这就需要各部门积极配合,从源头堵住监管漏洞。