

“互联网充值返券”套路多 高额优惠暗藏消费陷阱

《经济参考报》张璇 胡林果

“29.9元充值100元话费”“49.9元充值200元话费”……取快递、看视频、玩游戏时常会弹出这样的内容,记者近期调查发现,这样极具吸引力的低价充值活动实为消费陷阱——充值获得的不是话费而是数十张话费满减充值券。业内专家表示,一方面商家这种行为涉嫌以虚假或引人误解的内容欺骗、误导消费者,另一方面部分平台及App帮助这些不良广告商让消费者频频踩坑,有失平台监管之责。

低价充值话费诱惑力十足

“我以为自己真的获得了低价充值话费的奖励,没想到充值后话费没拿到,给了一堆券,还得另外下载软件,支付的29.9元等于打了水漂!”杭州一名消费者胡女士说。

胡女士反映的问题,正是当前各界关注的“互联网充值返券”消费投诉。胡女士说,在一丰巢快递柜取快递,扫完二维码打开柜子后,手机端自动跳转了100元话费优惠券包界面。当点击“立即领取”后,跳转的界面显示“仅需29.9元就可以领取100元”。

不仅仅是取快递,从黑猫投诉等平台反馈发现,一些视频、游戏等软件也植入了大量此类广告。由此,记者进入某视频平台发现,在所观看的视频下方有非常显眼的“两张体验卡可抽取”字眼,点击之后可进行抽奖。抽奖结果显示“领取100元话费券包”“100元,会员价29.9元”,输入手机号即可领取。记者输入手机号支付成功后,收到一条包含链接的短信,链接提示用

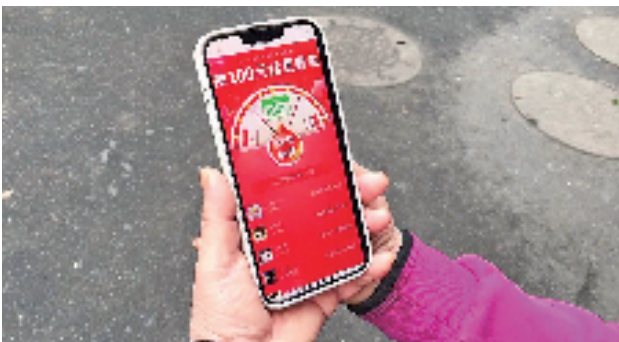
户需下载松鼠果果App。记者下载且登录之后,在App券包里看到数十张话费5元满减优惠券,提示“每月可任选1张优惠券使用,优惠券有效期1年,过期自动失效”。

针对这一情况,记者采访了相关通信公司。广东电信表示,按照中国电信集团公司规定,电信直接提供的线上充值最高折扣9.95折,广东电信线上直充没有折扣,也没有通过合作方向客户提供线上充值服务。业内人士表示,有的公司会和运营商合作,自费掏钱购买一些充值优惠服务以吸引顾客,但使用场景、使用期限等,解释权在公司本身。

消费者维权难

记者调查发现,因为“低价充值话费”处处挖坑、套路满满,消费者维权更是难上加难。

多个调查场景显示,有的“低价充值话费券”广告会把“券”字故意“藏”起来,通过隐藏详情页、缩小“券”的字体大小,让消费者误以为是低价充话费。



受访者展示抽奖画面。记者 张璇 摄

有的“低价充值话费”广告变相为返利软件引流。记者根据黑猫投诉提及的投诉线索,在应用商店中对多个提供话费券的App进行查找发现,其简介内容均涉及“省钱”“优惠券”“返利”等内容。记者调查发现,上述App的功能大致分为两个板块,一是各大影视平台会员折扣权益,另一板块是淘宝、外卖优惠券权益。所谓的淘宝、外卖优惠券权益,则是通过链接跳转,将用户引导至淘宝、饿了么等平台。

奇安信行业安全研究中心主任裴智勇说,这种充话费广告大都是利用技术手段,以插件方式寄生在一些平台网页或App旁边的插栏、支付结果页、跳转页面等位置,甚至是在劫持系统后以垃圾广告形式出现。

还有部分App为赚快钱变相收取会员费。广州消费者刘女士表示,一些App在收取“一次性会员费”之后再也打不开了,有的则换了个名称变成其他购物返利软件。由于会员费与维权的成本相比微不足道,消费者往往会自认倒霉。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江认为,对老年人来说,这种

广告的诱惑性和“杀伤力”不小,也容易引发一些误操作导致老年人被骗;此类App还有可能在下载过程中插入一些工具包进而非法获取用户个人信息。

须加强审核监管

受访专家认为,一方面诱导充值行为涉嫌以虚假或引人误解的内容欺骗、误导消费者,涉嫌侵犯消费者的知情权和选择权,应该依法受到相应处罚;另一方面,各类平台提供的第三方链接、二维码明显违反《互联网弹窗信息推送服务管理规定》,应加强对此类广告的审核,保护消费者权益。

陈音江表示,出现消费纠纷时,根据消费者权益保护法第五十五条规定,消费者可以要求价款三倍赔偿。

北京市东元(深圳)律师事务所律师邓永认为,此类广告门槛低、获利快,且存在监管盲区。“平台不能只顾商家投放的‘广告费’而不顾消费者的权益,应该切实履行监管责任。如果平台审查不严,造成消费者损失的,应当承担与其过错相适应的民事赔偿责任。”

针对互联网上此类“牛皮癣”广告,受访专家建议,从监管治理层面,应将其纳入日常监管范畴,并通过舆情监测、消费者投诉等渠道发现执法线索。一旦查实存在违法违规或损害消费者权益行为,要依法予以严厉查处,让其承担违法后果。

此外,邓永表示,消费者也要增强自我保护意识,不轻信类似大幅度优惠的充值广告,尽量通过正规平台正规商家充值,遇到侵权问题要及时保留好相关证据,依法维权,不让不良商家抱有侥幸心理。

无相关培训资格证、个人兼职多、收费标准不统一 为放心而找的汽车陪驾服务能让人放心吗?

《工人日报》周子元

“介绍车辆性能、熟悉城市路况、习惯正确的驾驶方式,陪驾基本就是帮助驾驶员锻炼这些。”4月6日,天津外环西路上,老家湖北荆门的李新教练正在集中注意力帮助学员关注周边车流和道路信号。

从驾校到复杂拥挤的城市道路,很多长时间未驾车的“本本族”或新手驾驶员一时间难以适应,一些驾驶员在家人陪伴下还容易出现争吵矛盾,紧急情况下也无法保障安全。专业的陪驾服务需求由此产生。

采访中记者发现,目前陪驾行业既有驾校机构提供专门的课程服务,也有个人兼职从事。专业从事陪驾的人员多在不同机构平台挂靠接单,不同机构的收费标准差别较大,陪驾行业规范以机构规章制度或社会评价为主,整体缺少监管。

“本本族”不敢上路 找陪驾靠谱吗?

“陪驾要求技术好,路况熟悉,能够发现学员弱项帮助他们快速上手,这个行业十分看重学员口碑。”李新告诉记者,“我每天早中晚都安排了预约,中途经常没有时间吃饭。从事陪驾行业想要赚钱并不轻松。”

为了解陪驾实际教学内容,4月初,记者在北京市一家驾驶培训学校进行了一次陪驾体验。确定使用驾校提供的车辆,首次体验价为280元/2.5小时。如果选择自用车则根据车辆不同,价格差异较大。当天下午,陪驾刘教练到达约定地点,记者出示本人的驾驶证并签订教练提供的陪驾合同后开始计时。

“驾校学车时多学理论,特别是一些人为了通过考试背口诀、记标记点,驾照是考下来了,但是换一辆车上路时就不会开了。”从事驾驶培训6年,刘教练带过近500名学

员,其中大部分是刚从驾校出来的新手。

从小区门口出发,依照教练的指挥围绕三环路驾驶,刘教练一边介绍沿路的交通标志,一边提示记者如何安全进行变道、超车等操作。体验后记者发现,对于未走过的道路更有勇气驾驶,专业陪驾车辆安装的副刹车可以在紧急情况下保障驾驶人员安全。

招聘需求火热 个人兼职增多

记者在网上查阅有关陪驾教练的招聘启事发现,陪驾招聘的需求量以大城市为主,北京、上海公布的招聘需求均超过万条。薪资方面,一线城市每月能达到1万元左右,全国月收入平均值为6350元。招聘陪驾教练大多不限学历,不限性别,但对于驾驶经验的要求一般在3-5年以上。

采访过程中,记者还在多个平台上看到了不少个人发布的陪驾信息。个人陪驾

一般会公布自己的服务区域,在工作日晚上和周末提供服务,价格明显低于陪驾机构,大部分个人陪驾为兼职。

记者联系到一位定位在深圳的郭教练,他表示做陪驾主要是对自己的驾驶技术和经验比较自信,曾经从事过网约车和代驾,想利用兼职陪驾再增加一些收入。

个人陪驾大多没有教练证和机构背书,评价全靠口口相传。记者从这些发布的信息上看到,有一些个人陪驾的驾龄仅有2-3年左右,不符合大部分机构招聘陪驾教练的要求,只能个人兼职从事。

没单独行业分类 规范发展须多方发力

由于目前没有“汽车陪驾”这一职业的相关培训资格证,陪驾从业人员一般通过考取机动车教练员资格证或机构自行考核认证其陪驾教练资格,而个人兼职大多仅有驾驶证。

那么如何判断个人是否具备陪驾教学资质呢?北京交通大学法学院教授郑翔认为,“严格来说应看其是否具有教练员资格。陪驾本质上属于驾驶操作教练员,应当达到《机动车驾驶员培训管理规定》中的相关要求。”

此外,新手上路极易发生磕碰或交通违章等情况,陪驾过程中如果发生交通事故或违章违法,教练与学员间产生纠纷的情况也时常发生。“从交通执法来看,因为理论上驾驶车辆的人应该是已经取得了驾驶证的驾驶员,那么其驾车上路,就应该承担全部责任。如果是改装车辆,陪驾教练可以通过踩刹车、控制方向盘等方式实际控制车辆,要考虑具体情形,由陪驾教练承担补充责任或与驾驶员承担连带责任。”郑翔告诉记者。

对于一些机构表示带教期间发生任何事故碰擦都跟学员无关,还可以签署免责声明的情况,郑翔表示,陪驾机构签署的免责声明属于民事协议,并不能违反交通行政法的强制规定。但驾驶人在实际承担责任后,可以依据协议要求陪驾机构承担责任。

目前,从行业分类来看,并没有认定陪驾教练所属的单独行业分类,陪驾行业的监督以机构自律和社会评价为主。对于如何进一步完善陪驾行业发展,郑翔认为:“服务质量的提高,除了可以通过品牌效应、消费者口碑等市场规则优胜劣汰来进行调控外,还应通过制定陪驾人员的资质标准、进行相关机构评级、消费者评价体系等措施规范其发展。”