

送新手机? 话费套餐专“坑”留守老人

《半月谈》颜之宏 胡林果

部分群众反映,家中留守长辈明明不怎么会操作智能手机,也没有很强的网络流量需求,但才两年多时间,话费账单就累积到数千元。

记者调查发现,在广东农村地区,电信、联通等运营商的一些代理和业务员以“免费领手机”等名义“钓”取留守老人信任,为留守老人办理了价格不菲的套餐。

“免费”诱饵暗藏消费陷阱

在广东,通信运营商一些基层网点业务员以各种手法引诱农村留守老人办理不菲套餐,当老人子女发现时,话费往往已达上千元甚至数千元。

杨女士的母亲住在乡下,其广东电信宽带账户原本每月扣费159元,但从今年2月起,扣费突然变得毫无规律——有时多扣几十元,有时多扣100多元。后经杨女士核实,在此之前,她的母亲在电信工作人员以“回馈老用户”“不收取任何费用”的说辞下,领取了一款市场价几百元的某品牌低端智能机。“打电话问客服扣款情况,一会儿说是系统故障,一会儿又说是我母亲自己要领手机,就必须额外付费。”

叶女士说,2023年11月,生活在广东河源农村的父亲也被市场价1000余元的新手机“钓上钩”,办了一个合约期3年、每月199元的套餐,有时还会多出几十元的“流量包费用”。今年4月,叶女士发现父亲的话费账单不到3年就达6000余元。



AI生图

广州的王先生也反映,他的父亲在两年前被广东联通的业务员诱导办理了流量包,两年来被扣费1000多元,而他的父亲连微信都不会用。“70多岁的老人既不会发短信,也没做人脸识别确认,一个月80多块的流量包说办就办了。”

来自投诉平台消费保投诉中心的数据显示,仅2025年一年,通信运营商在广东省的用户投诉量就超过6000起,其中老年用户的投诉主要集中在资费不透明、套餐纠纷和虚假宣传等方面。

“从投诉情况看,大部分老年人都是在‘被坑’多时后才被发现掉入消费陷阱。”消费保投诉中心主任罗胜道告诉记者,当子女在几个月后发现老人被骗,想要维权的难度明显上升。

农村老人成了“香饽饽”?

在新人网用户数量有限的背景下,由于文化程度较低、缺乏辨别能力,子女又不在身边,农村留守老人容易成为运营商相互争抢的“香饽饽”。

——考核指标扭曲基层服务初衷。记者调查发现,一些运营商的“代理商”为追求效益,将营销成功率与业务员收入挂钩。运营商则通过设置指标、提成等方式鼓励这些代理商办理业务。广州一家代理商表示,办理套餐业务会从运营商方面获取佣金,佣金直接和套餐升级的程度挂钩。

消费者反映,连年轻人都分不清代理商和运营商的区别,留守老人更没有相关辨别能力,这也是导致部分

留守老人被“坑”的重要原因。“营销人员在推销时往往是有‘话术’的。”罗胜道告诉记者,当老人听到“免费体验”“升级不涨价”“回馈老用户”等话术时,就容易放松警惕,并在“一问一答”间完成了所谓的“程序确认”。

——维权成本与现实收益形成“价差”。“诱导开通、模糊收费等行为屡禁不止,关键还在于消费者的维权成本远高于实际收益。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江等专家认为,从运营商的角度看,只要其诱导行为没有被发现,或者被发现后事情没有“闹大”,那么收益就是可观的。

有数据显示,在权益受到侵害后,愿意并能够通过法律维权的老人

比例仅占22%。由于不少老人丢失传单、赠品凭证等关键证据,也不会事先录屏或录音,老人维权时难以形成完整证据链。

——数字化反成新壁垒。在采访中,有消费者告诉记者,自己父母在办理业务时全程配合营业厅工作人员“指示”,“让扫脸就扫脸,让点头张嘴就点头张嘴,好像只要扫过脸就证明他们同意办套餐了”。

广东环球经纬律师事务所律师张文婕表示,很多农村留守老人既缺乏查询套餐、辨识陷阱的能力,也缺乏求助的有效渠道。随着“智能语音客服”的广泛应用,老年人在遭受不法侵害后,连“对得上话的人”都找不到,更别提维权了。

斩断“黑手”,让违规者真正“肉疼”

记者将采访调查中了解到的问题向通信运营商采访核实,相关公司在书面回复中均表示,相关业务办理需由本人授权确认方可生效,并会对虚假宣传、诱导消费等问题进行严厉查处。

“向留守老人推荐他们不理解、用不上的业务本身就不道德。”受访专家认为,此类推销行为本质上是欺骗。

近年来,《中共中央 国务院关于深化养老服务改革发展的意见》《国务院办公厅关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》等接连出台,对侵害老年人消费权益的行为作出明确规范。受访专家认为,治理这一乱象,不能寄希望于运营商的“自觉”,必须从监管制度、技术手段和消费者权益保护三个层面协同发力。

——堵住监管漏洞,让违规者付出“疼”的代价。“约谈、整改、退费,对运营商而言不痛不痒。”受访专家认为,应将针对老年用户的欺诈性营销列为从重处罚情节,严格执行“退一赔三”的惩罚性赔偿制度,对多次违规的企业和责任人实行行业禁入,“只有让违规者真正‘肉疼’,才能形成有效震慑”。陈音江、广州大学法学院教授欧卫安等专家建议,压实运营商的主体责任,对旗下授权代理商、基层网点的营销行为建立常态化抽查倒查机制,针对老年用户开通不菲套餐、增值业务的情况严格落实二次回访确认制度,从业务办理端口堵住违规漏洞。

——强化技术防线,为老年用户装上“安全阀”。广东东莞市律师协会副监事长吕新建建议,对60岁

以上用户办理新套餐或增值业务强制加入“冷静期”和人工二次确认环节,禁止仅凭短信或点击即完成业务开通;开放“消费限额”功能,允许老年用户或家属自主设置月度话费上限,超限自动断网;实行“大字版账单”强制推送,重点标红费用变动项。

——引导支持消费者敢于维权、善于维权。广东广信君达律师事务所律师陈力维表示,基层乡村组织应多面向农村老人开展宣传,帮助提升识别陷阱的能力。北京市东元(深圳)律师事务所律师邓永提醒,消费者一旦发现违规扣费,应第一时间保存通话记录、短信截图、扣费明细等证据,向12345政务服务热线或12315消费者维权热线投诉举报。

以骑手获得新职伤赔付为由,拒绝履行商业保险赔付义务

损害骑手权益! 部分保险公司将新职伤当成“免责挡箭牌”

《工人日报》杨召奎

上海外卖骑手小钟在送餐途中因发生交通事故导致右腕、胸部等多处受伤,后获赔新型职业伤害保障(以下简称新职伤)赔偿金。由于小钟还通过平台投保了商业意外险,为办理保险理赔事宜,他委托司法鉴定机构进行了伤残鉴定,被评为十级伤残。然而,保险公司却以小钟已获得新职伤赔付为由,拒绝履行商业保险合同的赔付义务。近日,经过一审二审判决,小钟终于拿到了6万元保险赔偿。

2022年以来,我国针对新就业群体开展新职伤试点工作,有力填补了骑手等群体职业伤害保障的制度空白,今年新职伤试点范围将扩展至全国所有省份。但与此同时,司法实践中新职伤保障与商业保险赔付的衔接问题也逐渐凸显。

小钟与保险公司签订的保险合同中载

明,若被保险人符合当地《新就业人员职业伤害保障办法》中约定的职业伤害情形且属于新职伤试点地区并已投保新职伤的,保险人不承担被保险人身伤亡的保险金给付责任,包括“伤残赔偿金”“医疗费用”等。若本保单的保障项目和保障责任与新职伤有差异的,则本保单承担差异部分补充保障。

对此,上海金融法院在二审判决中指出,《新就业形态就业人员职业伤害保障办法(试行)》第十九条第二款明确规定,鼓励平台企业通过购买人身意外、雇主责任等商业保险,切实保障新就业形态人员的生活保障费和生命财产安全。该办法并未对新职伤保障与商业意外险的保障范围、赔付顺序作出强制性禁止规定,亦未禁止劳动者获得双重赔付。因此,保险公司主张其仅就新职伤保障范围以外的保险责任承担赔偿责任的观点不能成立,应按照合同

约定支付小钟6万元。

小钟的遭遇并非个例。上海金融法院今年3月发布的《上海金融法院审判工作情况通报(2025年)》指出,当前,保险业案件总体呈现出新业态保障不足、新领域衔接不畅等供需矛盾。其中,保险公司将获得新职伤保障作为保险免责事由,大幅缩减了保障范围。

中央财经大学法学院教授沈建峰表示,尽管新职伤与商业险并不排斥,但很多骑手缺乏时间、精力、金钱,无法像小钟那样通过诉讼维权。

沈建峰认为,保险合同中以新职伤为由而免责的格式条款排除了劳动者权益,免除了使用者责任,除非依法尽到提示和说明义务,否则不产生法律约束力。他建议,监管部门应督促保险公司依法履行赔



AI生图

偿责任,删除不合理的免责条款。同时,可由行业协会等保险自律组织牵头,充分发动监管机构、保险公司、平台等多方参与,科学制定涉新职伤商业保险示范性条款,保障劳动者权益。