

投诉 实录

维权周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：章 炜

维权 在线

新办手机号变
“骚扰电话”？

取消标记竟成一门生意

近年来，我国不断加大对诈骗电话、骚扰电话的整治力度。众多科技企业纷纷出手，如 360、腾讯、百度、泰迪熊、电话邦等，推出了号码标记服务平台，对诈骗电话、骚扰电话进行标注。用户一旦看到被标注的来电，就可能选择拒接，避免被骚扰。

但在“硬币”的另一面，号码标记也暴露出“标记随意性强”“取消困难”等问题。一些用户被“误伤”，甚至有网友发现自己刚刚新办的手机号被标注为“骚扰电话”，但想要为自己的号码“洗白”，却不是件容易事。

一位电信运营商工作人员解释，新办理的手机号被标记为“骚扰电话”，可能是由于用户选择了一个“二次放号”的号码，也就是说，这个号码曾经被使用过，之后被运营商回收，经过 3~6 个月等待期后，这些老号码被再次投放市场进行二次销售。

号码标记功能在一定程度上保护了用户的通信安全，但也给一些用户带来困扰。“黑猫投诉”平台上，不少人投诉自己的手机号被一些第三方软件错误或恶意标注。一位用户表示，自己与他人产生纠纷后，手机号无故被对方恶意标注为“骚扰电话”，多次申诉都未能取消，对自己的正常工作和生活产生了很大影响。

与此同时，取消号码标记也成了“一门生意”。记者在电商平台以“号码标注取消”为关键词搜索，发现多个商家提供此类服务，收费在 5~10 元不等，销量均在千单以上。一位商家客服人员告诉记者，“所有平台的来电号码标记都可以取消。5 元取消一次，不成功不收费，10 元永久售后服务，以后该号再被标记免费取消。”

目前，提供号码标记服务的平台众多，对于被误标的用户来说，多平台清除标记比较麻烦。记者了解到，中国信息通信研究院已发布号码标记查询清除操作指南，用户可以根据指南进行操作。（来源：《IT 时报》）

“免押租苹果手机”
却落入消费陷阱

□记者 章炜

信用免押租赁手机业务近年在互联网平台兴起，在满足消费者临时使用、尝新等个性需求的同时，也引发大量纠纷。一些手机租赁平台以“低月租”为噱头，吸引消费者分期“租赁手机”，租金逾期后自动“由租转售”，存在部分手机租金及费用标准超过法定最高利息标准、租赁过程存在未充分保障消费者知情权等问题。近日，有消费者向上海法治报投诉称，自己在租机平台租手机，在不知情的情况下签订了贷款合同，被迫以远高于市场价的金額买断手机，陷入进退两难的境地。

6000 多元的苹果手机
买断金高达 1.3 万余元

任先生说，去年 6 月份，自己在有橙租机租了台内存为 256G 的苹果 13 pro max 手机，没想到这一租给自己找了个不小的麻烦。“当时我在某视频号上刷到‘芝麻分超过 600 分免押金，日租金 22 元/天’的广告便心动了。”于是，任先生通过支付宝平台导入到了“有橙租机”的小程序，在平台预付第 1 期、第 11 期及第 12 期三期租金共 1947 元。今年年初，任先生由于资金紧张未能及时还款，逾期 10 天后，平台强制买断，要求他一次性支付包括未还租金、买断金在内共计 8000 元。任先生说：“我越想越不对劲，我已经交了近 6000 元的租金，竟然还需要花 8000 元买断，相当于一台市场价为 6200 元左右的手機，最后要花 1.3 万余元的价格买到，这是高利贷吗？”

对于任先生的投诉，记者近日致电“有橙租机”。该平台相关负责人陈先生表示，任先生确实是他们的租机客户，到第六期的时候，任先生的租金逾期了。根据双方签订的租赁服务协议，逾期支付租金超过 10 个自然日便自动“以租转售”，租机方需要一次性支付买断费用。“租赁协议上约定的买断金为 13718 元，扣除已经支付的九期租金后，最后沟通下来，任先生还需一次性支付 8000 元。”

任先生的遭遇并不是个案。记者在“黑猫投诉”了解到，目前，在该平台涉及租手机相关的投诉事件已超

过 2 万起，其中“买断价格过高”是消费者反映比较突出的问题。不少消费者表示，因逾期被平台强制买断后，需要一次性支付远高于官方售价的买断费用。如果不能及时支付，平台人员会打电话催收。这些环环相扣的套路，让许多年轻人深陷其中。

是租还是贷？
拆解“连环套”

“更令人气愤的是，该公司在我不知情的情况下，给我做了一笔 7788 元的贷款，原本的租赁合同变成贷款合同。该租机公司并未取得金融执照，为何能如此操作？”采访中，任先生问道。记者在任先生提供的两份合同上看到，在其租机的次日，一笔借款本金为 7788 元、年利率为 15% 的贷款合同已经签订。该贷款合同甲方为陕西钧信恒益融资担保有限责任公司（下称“钧信恒益”），乙方为任先生。

记者通过天眼查看到，“有橙租机”经营主体为上海冉漾信息科技有限公司，成立于 2021 年，是一家从事软件和信息技术服务业为主的企业，并无从事金融业务的资质。对此，业内人士透露，目前活跃的手机租赁平台数量已超过 400 个，无金融资质的租机平台一般会选择与融资担保公司、金融租赁、融资租赁公司等进行合作，这是业内比较常见的操作。“有橙租机”方面表示，钧信恒益确实是其合作方。记者发现，数十家租机平台中，钧信恒益的身影也多次出现。

北京盈科（上海）律师事务所高级合伙人刘海律师认为，无论上海冉漾信息科技有限公司是否可以从事金融经营业务，都需要保障消费者的知情权并释明借款原因。并且，该协议中的借款年化利率为 15%，已经达到了利率最高上限。根据相关法律规定，出借人请求借款人按照合同约定利率支付利息的，法院应予支持。但是双方约定的利率超过合同成立时一年期贷款市场报价利率（合同签订时一年期 LPR 为 3.7%）四倍的除外。“另外，借款合同属于实践性合同。所谓实践性合同，是指除当事人意思表示一致以外，尚需交付标的物或完成其他现实给付才能成立的合同。在以上案例中，上海冉漾信息科技有限公司并未将借款提供给任先

生，所以双方之间的借贷关系是否成立在法律上还需进一步确认。”

此外，记者了解到，今年 1 月，温州中级法院对一起租赁平台商家起诉手机租金逾期用户支付买断款的案件进行了二审。法院经审理认为，通讯设备公司与用户之间形成的租赁合同具有融资租赁合同特性。通讯设备公司未经相关金融监管部门批准取得金融经营业务许可，在互联网平台开展相关经营业务，使得平台、商家及用户脱离金融监管，存在冲击金融秩序的风险。法院最终驳回了通讯设备公司的起诉。

律师：合理保护消费者
公平交易权与选择权

刘海律师表示，因前期消费者已经在合同期限内支付了高昂的租赁费用，无论消费者后期是否买断合同标的物都会对其消费权益造成侵害。根据《消费者权益保护法》第九条规定，消费者享有自主选择商品或者服务的权利，简称为自主选择权。此协议约定变相剥夺了消费者的自由选择权。刘海律师建议，应规范分期付款或租赁合同的条款，合同条款应该是赋予消费者更多的选择权，而不是通过捆绑行使变相剥夺消费者权利。

上海市信本律师事务所高兴发律师表示，平台或商家应该依据《电子商务法》等法律法规之规定告知消费者租赁手机的商业模式、租金价格、租金支付等相关信息，并且，平台或商家应在互联网平台上将线上交易合同以及相关协议在平台上进行公示。根据《消费者权益保护法》等法律法规之规定，消费者对前述信息有知情权。高兴发律师提醒消费者，在互联网上租赁手机时，一定要先了解平台的相关制度和协议，避免上当受骗或者遭受一些不必要的损失。



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

款精油并非宣称的纯天然薰衣草精油，一些商家存在掺杂掺假等问题。

结合精油相对密度、折光指数、旋光度等理化指标数据，基本可以认定有 4 款样品并非宣称的纯天然薰衣草精油，可能为香精调配，或者经过添加、稀释。涉及标称由深圳市康美太实业有限公司经销 / 生产的

KOMEITO 薰衣草精油；标称由杭州佩萨吉贸易有限公司经销 / 生产的 AOSHI 敖世薰衣草精油；标称由深圳市翔之宇科技有限公司 / 广州市盛好佳化妆品有限公司经销 / 生产的华涛薰衣草精油；标称由云南西草资源开发有限公司经销 / 生产的 wheat 麦子薰衣草精油。

一周 打假

KOMEITO 等 4 款
薰衣草精油并非纯天然

11 月 6 日，上海市消费者权益保护委员会发布 25 款薰衣草精油比较试验结果。结果显示，精油品质存在明显差异，标称品牌为 KOMEITO 等 4