

□ 记者 章炜

正值新春佳节，各类 APP 的开屏广告有了伪装新花样，令人防不胜防。消费者李女士向《上海法治报》反映称，她近日打开网易蜗牛读书 APP，结果被“花式”伪装的开屏广告套路，订购了一个联通视频彩铃包月套餐，当即就被扣了 26 元。发现上当的她立即想要退订，却发现套餐退订成功后，首月费用难退。通过反馈，联通近日回复称，对于首月费用，为李小姐补偿 26 元的赠款。

退订首月26元 需申请走流程

李女士表示，她近日打开网易蜗牛读书 APP，首先出现了“请先登录”的界面，点击进去后出现三大运营商“专属福利任意领”的页面，下面则出现一个“输入手机号码”和“立即登录”的方框。李小姐没在意，以为是正常的手机登录 APP，没想到输入手机号和验证码之后，发现自己竟然订购了一个视频彩铃包月套餐。李小姐提供的短信显示：您在互联网渠道订购的“视频彩铃钻石会员 26 元包月”已办理成功，资费：26 元 / 月，当月不退订，次月自动续订。

发现自己莫名其妙订购了彩铃套餐之后，李小姐想着赶紧退订，结果发现想拿回首月费用并不容易。李小姐拨打运营商官方电话，随后，人工客服表示，已经操作退订成功。她查阅账单，发现首月的 26 元还是被扣除了。“我预订了 10 分钟就退订了，肯定被误导的，为何还是被扣除了首月费用？”此后，李小姐又致电运营商客服，要求退还首月费用。但客服表示，根据合约，退订只能从次月生效，退订首月费用需要申请走流程。

订购立刻生效 退订次月生效

记者近日进入网易蜗牛读书 APP，点开后同样显示“未登录”界面，点击后进入到“视频会员任意领”界面，下面出现一个输入手机号码的方框，输入手机号码后，记者则收到办理另外一个套餐的短信：“您正在订购的产品为 10G 加油包，立即生效，资费 29 元 / 月，包含国内流量 10GB 及淘宝 25 元优惠券包。办理渠道：线上合作。”

为何明明被开屏广告误导订购，

投诉实录

网易读书“先登录” 竟办了个彩铃套餐

订购立刻生效
退订次月生效

首月费用难以取消呢？记者发现，整个页面上，相关服务说明、价格等信息并没有以显著、醒目的方式提醒，仅有“我已阅读并同意《用户隐私政策》《活动说明》”一行小字。记者查阅后发现，《活动说明》的生效规则显示：扣费后权益立刻生效，次月自动续订，从话费中扣除产品费用。退订规则显示，退订需进入到联通 APP 相关路径取消，但退订成功后次月生效，当月可继续享受流量包等服务，不再扣除任何费用。

对于李小姐等用户反映的问题，记者近日致电运营商，联通客服表示，这些都属于与第三方公司的合作套餐。记者了解到，每次点击页面，会随机生产不同的套餐，而合作的第三方公司也是五花八门。一家名为“鼎信”的第三方公司客服人员表示，退订套餐需要联系联通公司，而退费

是他们负责，但是否能退费，需要反馈上去之后走流程才能确定。通过反馈，联通近日回复称，对于首月费用，给李小姐补偿 26 元的赠款，用于抵扣除国际等以外的费用。

记者发现，像李女士这样的套餐乱象只是冰山一角。“我使用完哈喽单车后跳出领取抵扣券的广告，于是就根据提示输入手机号后看看能不能领取。等输入登录后完成后，发现自动开通了运营商的圈圈饭套餐，而且是立即生效，费用为 19 元 / 月。”“我一次在酒店搜索无线 WIFI，在按照提示输入手机号后，竟在无意中买了流量套餐，想取消烦不胜烦。”业内人士表示，由于利益驱使，三大运营商类似这样的扣费陷阱简直防不胜防，非常具有隐蔽性。这些乱象都是用欺诈手段使消费者陷入误区，其本质上也是因欺诈获利，严重侵害了消费者权益。

消息树

自去年年底，有明星直播带货水晶，并声称其能带来“能量”、改变运势后，水晶商品热度飙升。然而，水晶商品高溢价、成色差的质疑声也随之而来。

社交平台上，被水晶颜值和“玄学”拿捏的年轻人有不少。据统计，光是水晶手串标签累计浏览量就超 10 亿，常伴“影响运势”“明星同款”等关键词。记者注意到，艺人伊能静直播间里一款“豪华水晶阵”售价高达 6999 元，导演于正带货的水晶价格更是高至上万元。但水晶手串爆火后，市场乱象丛生。

资深水晶爱好者俞暖暖表示，水晶手串溢价太多，质量参差不齐，自己不想被“割韭菜”。她发现，自己关注很久的一个创业博主突然开始卖水晶，还声称水晶对其事业有巨大帮助，但她之前从未提及或佩戴过水晶。俞暖暖认为，流量加持下，本就不透明的水晶手串市场更加鱼龙混杂。

在新浪旗下消费者服务平台“黑猫投诉”上以“水晶”为关键词搜索，大部分是直播间货不对板、假冒伪劣、拒绝退款等问题。社交平台上，“别踩坑”“避雷，这些都是假水晶”等揭露价格虚高、真假混杂的帖子成为高赞热帖。

与此同时，水晶“整容”手段层出不穷，真假水晶难以分辨，也让低门槛的水晶直播间鱼龙混杂。有消费者以真货的钱买到假货，甚至买的是工业制品。资深玩家周子茗指出，部分水晶品类的高货越开采越少，商家为赚钱，会给以前卖不上价的货编新名字或寓意进行炒作，“比如最早水晶以纯净剔透为高品质，后来商家炒作带包体的‘幽灵’，再后来还有带‘彩、闪片’的‘阿塞’，而所谓的彩和闪片其实是细小裂痕造成的视觉效果，放在最早都是次等货，现在反而卖得更贵。”

周子茗表示，为“包装水晶”，优化处理、以次充好的技术不停迭代，“并且这些技术防不胜防，甚至很多业内人士都无法分辨。”专家介绍，水晶行业造假主要分为材质造假和优化处理。材质造假是用玻璃、合成水晶等冒充天然水晶；优化处理指染色、高温处理、辐照等，来提升产品市场销售价格。

（来源：钱江晚报等）

水晶能转运？直播乱象丛生
商品高溢价、成色差等质疑声不断

律师说法

上海市通浩律师事务所高级合伙人陆建律师表示，现实中，像李女士这样被骗消费的情况其实非常普遍，也是消费投诉的重灾区之一。无论是消费者在接受其他服务过程中，被跳出来的花式广告误导消费，还是运营商或其合作商私自为消费者开通某种套餐，消费者的这类不良遭遇都有一个共性，就是侵犯了消费者的知情权和自主选择权，在不知情的情况下被服务、被扣费。

根据《民法典》和《消费者权益

侵犯消费者知情权与自主选择权

保护法》，消费者享有知悉其购买的商品或接受服务的真实情况的权利，也享有自主选择商品或服务的权利。遭遇这类侵权后，因为该消费不是消费者的真实意思表示，消费者有权要求全额退款。该案例中，联通公司已经查明李女士系被误导消费，双方的服务关系实质上是无效的，无效合同自始无效，联通公司理应在查明后立即全额退款。

消费者无端被扣费的情形屡禁不止，说明商家漠视消费者的知情权，

在服务的推销过程中缺乏诚信和合规性。建议运营商在依法经营的同时，通过技术手段进一步保障消费者的合法权益，尤其对于老年人，完全可以在基础套餐中设置禁止增加其他服务的指令，从而屏蔽被动接受服务的相关扣费。

陆建律师同时提醒，消费者发现问题后，应首先与运营商客服沟通，明确表达自己的诉求，如要求合理的解释、退费、更改套餐等。如果与运营商协商无果，消费者可以向工信部、当地通信管理局等监管部门投诉。