

□ 记者 章炜

当手机成为现代生活的必需品，运营商们却悄然织就了一张张“消费密网”。近日，消费者朱先生向《上海法治报》反映，去年10月31日，有挂着联通公司工作证的销售人员在上门帮他他和妻子进行“携号转网”时，给他们添加了一张副卡，导致多产生了几百元的手机资费。“他们私自我在手机里放了一张副卡，我根本不知情，连电话号码都是问了客服才知道的，完全是蒙骗。”朱先生气愤地表示，连日来他多次找联通公司要求退还自副卡开通以来的资费，均因“存在使用记录”被拒。

## “我连电话号码都不知道”

朱先生夫妇在浦东新区航头镇一家菜市场经营猪肉摊位。朱先生表示，去年10月31日，有挂着联通工作证的人员到菜市场各个摊位推销套餐，劝说夫妇俩“携号转网”。“我们的号码原本都是移动公司的，都使用的每月108元套餐。他们说帮我们转到联通后，可以改成59元套餐，流量额度跟以前的套餐一样，通话时间比之前的套餐更长。我一听觉得挺划算，当时我们在做生意手头忙，就将手机交给他们操作了。”

2025年2月份，朱先生关注到手机里还有个“卡2”的存在。夫妻俩联系联通公司，一查才发现，除了原有的“卡1”，两人的手机还各被插进去一张“卡2”，一张为39元月租套餐，一张为59元月租套餐。夫妻俩一听，气不打一处来，原本同意“携号转网”就是为了降资费，现在算起来，妻子孙女士的手机资费比之前还多了10元，两个人加起来每个月资费多出了98元。

记者从朱先生提供的消费记录看到，他手机里的两张卡分属于两个不同套餐，“卡1”使用的是59元套餐，包括100分钟国内语音拨打分钟数，15GB国内流量等。“卡2”使用的是名为“沃派”的套餐，月租39元，套餐内包含国内语音拨打300分钟，国内流量30GB等。2024年11月到2025年3月，“卡2”的总账单消费金额为195元，也就是说，除了每月39元的月租费，并无产生套餐外费用。

## “用户一直在使用，怎么会不知情呢？”

发现副卡的存在后，夫妻俩多方维权，却发现困难不小。他们打电话给联通客服，客服表示，可以将“卡2”注销掉，但之前已经产生的月租费无法退还。他们又联系当时办理的业务员，几次沟通后，该人员便不再回复信息。“一开始她还说搞错了，要我把银行卡号发



投诉实录

# “我手机里怎么多了张副卡”

联通公司被指偷开卡  
回应称经过实名认证

给她，发过去之后，就没有回应了。”2月中旬，退费无果，担心产生更多费用，孙女士只能申请注销了“卡2”。“从客服到营业厅，到处碰钉子，被踢皮球。”朱先生无奈地表示。

针对朱先生反映的情况，记者近日联系联通客服，联通公司证实，从去年11月1日开始，朱先生所持有的“卡2”内无语音通话记录，但查询到这几个月用户均使用了“卡2”的流量。“用户一直在使用，怎么会不知情呢？”客服表示要进一步反馈。对此，朱先生解释称，他一直以为自己只有一张卡，以往每次流量不够了，会收到短信提醒。“现在短信提醒没有了，所以我一直以为还是用的‘卡1’的流量，不知道用到了‘卡2’的流量。”

对于朱先生的说法，联通公司营业厅相关人士则表示，当时业务员帮朱先生设置好了用“卡1”的流量，是朱先生“自己点到了”，才会用到“卡2”的流量。因为有使用记录，已经产生的消费无法退款，只能退卡内余额5元。该人士还向记者表示，当时上门推销的确

是联通相关工作人员。

当日相关人员是否存在违规开卡行为？近日，联通公司专员向记者反馈称，经过调查与核实，开卡当日，朱先生夫妇均通过了人脸核验等环节，包括身份证正反面信息，整个开卡过程符合相关实名认证的要求。收到用户反映的情况后，查询到朱先生确实每个月有流量使用情况，且使用的流量不小。而孙女士的“卡2”，经核实发现也有使用流量的情况。“对于用户的退费要求，我们也是层层反馈，相关材料提交上去也是需要有理有据。如果查询到用户未使用过，退款会相对容易一些。”考虑到用户诉求，综合两人的使用情况，酌情各退50%的费用。而卡内未使用完的余额，待两个手机均注销后，也将进行全额退费。

记者查询到，在互联网投诉平台，一些消费者吐槽称曾遭遇来自各大运营商的诸多隐形消费陷阱。据中国消费者协会近日发布的数据显示，与2023年相比，电信服务类投诉量比重上升较大，增长率高达99.1%，这一数字无疑揭示了电信行业在商品质量、营销和服务等方面存在问题。业内人士表示，在电信运营商推广产品过程中，推销人员因业绩压力导致了不

少违规操作，这些问题不仅损害了消费者的合法权益，也影响了企业的形象和信誉，相关部门需要加强监管。

律师说法>>>

## 不知情的情况下被开卡 实名认证是否有效？

虽然联通公司声称通过了人脸核验，但朱先生夫妇可能是在不知情的情况下被操作，实名认证是否有效？对此，德恒上海律师事务所鲁逸恺律师表示，根据《消费者权益保护法》，消费者享有知悉商品或服务真实情况的权利，以及自主选择商品或服务的权利。本案中，朱先生夫妇在办理主套餐时，业务员未明确告知“卡2”的存在及独立收费规则，导致其在不知情的情况下被扣费。人脸核验实名认证仅能证明用户身份的真实性，但无法直接证明用户对具体业务内容（如新增“卡2”、办理独立套餐）的知情和同意。若用户主张其仅在办理主套餐时配合核验，而业务员利用用户办理“卡1”主套餐的信任，擅自添加“卡2”，甚至故意隐瞒或误导用户，可能涉嫌以欺诈、误导手段达成交易，进而违反《消费者权益保护法》规定的经营者应当提供真实、全面信息的义务要求。

根据《民法典》，因欺诈或重大误解实施的民事法律行为，受损害方有权请求法院撤销。如果用户确因不知晓“卡2”存在而被动使用流量（如手机自动切换至“卡2”），则用户对其使用并非基于真实意思表示，其责任应归于联通未履行充分告知义务。用户的无意识使用行为不应视为对服务的认可，联通公司应退还已收取的费用。根据工信部《关于进一步做好电话用户实名登记管理有关工作的通知》，为了积极防范用户名下不知情办卡，电信企业应当自2019年12月1日起通过自有营业厅向用户提供查询名下手机号码的服务，对用户提出存在异议的手机号码应立即组织核查和处理，切实维护群众合法权益。联通公司最初拒绝退费的行为缺乏法律依据，后续部分退款的方案需根据用户实际知情程度和使用行为的主动性调整。若用户确属“无意识使用”，则联通应承担主要责任，退还全部或大部分费用。

## 一周 维权

### “假酸奶”每瓶成本不超过5毛钱

“我在手机上刷到一款‘新西兰酸奶’，感觉不错就买了一箱，结果收到货仔细一看，是小孩儿喝的那种饮料，根本不是酸奶，果断退货。”北京消费者崔女士反映，不久前她网购了一箱“酸奶”，产品包装正面用深蓝色大字号印有“新西兰酸

奶”，但包装下方却用浅黄色小字号写有“酸奶风味饮品”。“像我这种70岁的老人根本看不清楚，喝下去口感不对才发现上当了。”在电商平台，这种打着“XX酸奶”名号，实质却是风味饮品、含乳饮料的产品并不少见。记者随机购买的七款此类产品中，无一款执行酸奶产品执行的GB 19302-2010《食品安全国家标准 发酵乳》。

据食品行业专家分析，此类产

品营养价值较低，本质上是一种添加了多种食品添加剂的“小甜水”，与酸奶不是同一种产品。一位大型乳企技术人员表示，依照GB 7718-2011《食品安全国家标准 预包装食品标签通则》规定，风味饮料或含乳饮料产品包装突出标示“XX酸奶”名称，但在包装正面不标示或在下方用不同字体和颜色标示“饮品”或“饮料”，均属于违规行为。

法律专家认为，此类行为涉嫌虚

假信息标注、故意欺骗消费者，严重者或构成欺诈。记者从相关企业了解到，此类产品的成本在每瓶0.3元-0.4元左右，出厂价约0.7元/瓶，多销往四、五线城市的县城及批发市场，线上也有一定销售体量。厂家往往会储备几百套产品标签，如果一款产品被投诉下架或店铺被封，商家可以马上另换包装重启销售。有生产厂家甚至直言，此类饮品就是蹭酸奶概念，属于“擦边”产品。（来源：新京报）