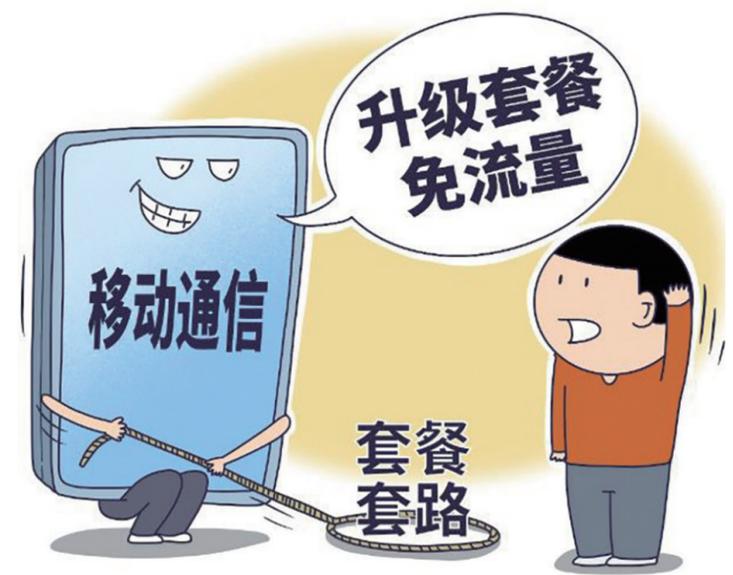


用户遭遇“话费套餐升级容易降级难”该如何维权?



“只有升级话费套餐选项,找不到降级选项”“要降级套餐,需要解锁很多服务才行”“升级话费套餐可以在手机上一键办理,可要降级就得去营业厅现场办理”……近来,有读者来信反映,手机话费套餐升级操作简便快捷,但套餐降级却复杂麻烦。不少读者表示,“套餐升级容易降级难”的情况,在多家电信运营商都存在。电信运营商经常会通过推出新优惠套

餐或技术升级,比如家庭宽带优惠或5G移动网络升级等,引导消费者升级话费套餐。但消费者反映,在升级话费套餐后,有时会因为某些原因而后悔升级,但却很难退回原来使用的话费套餐。有读者反映,话费套餐升级后一般都有时限要求,而且不能变更。“我曾经接到过电信运营商的推销电话,告知我当前订的话费套餐可以免费送话费,我一想觉得

还挺划算,就满口答应了。可没想到,原来是帮我升级了话费套餐,而且短时间内还无法变更。”浙江杭州市的许杰说。

升级话费套餐时,有的客服人员表述“使用条件”“相关费用”等关键信息比较模糊,对于一些额外费用或限制条件,则干脆闭口不谈。“我的话费套餐从原来每月88元升级到每月158元,客服说每个月都能享受48元的优惠,只需要扣费110元。”北京市赵先生称,“可后来才发现,必须使用超出110元套餐的通话时长或流量,才能享受到48元优惠。我基本用不了这么多通话时长或流量,所以优惠实际上并没有享受到。我跟客服申请要求退回原来的话费套餐,客服却一直以种种理由拖延不办。”

针对运营商推出升级套餐中增加的服务费用,消费者在申请退费时,很难证明自己当初未注意到续订条款,或未使用相关服务。安徽黄山市的陈女士说,她一直使用的话费套餐在运营商应用程序中已经下架,只剩更贵的选择。她想取消服务或者携号转网,却被告知需要支付一笔高额违约金。“营业厅的工作人员表示,只能提供话费退还或赠送宽带等附加服务作为补偿。但我担心这会是新的长期合约,所以也不敢签订协议。”陈女士说,她只是想取消一些不必要的服务以减少每月话费支出,运营商提供的方案却是让她继续升级套餐。

对此,北京市中伦文德(深圳)律师事务所的李伟昭律师认为,电信用户与电信运营商之间订立的是电信服务合同法律关系,同时受民法典、消费者权益保护法等法律的规制。在这种消费合同中,合同的订立、变更需基于双方平等自愿的原则,未经消费者明确同意的资费项目不能作为扣费依据。

“由于电信服务合同基本采用格式条款,在发生争议时应以有利于格式条款接受方的方式解释。若消费者认为运营商服务存在费用欺诈行为,可向属地的消费者权益保护协会、市场监督管理机构或电信主管部门投诉,情况严重的可向法院起诉,要求退回无正当合同依据的收费。”李伟昭表示,“另外,电信运营服务商也受反垄断法的规制,若通过捆绑销售或拒绝提供携号转网服务等方式滥用市场支配地位,消费者可向反垄断机构投诉。”

武汉大学竞争法与竞争政策研究中心主任孙晋表示,工业和信息化部2018年发布关于进一步规范电信运营营销行为的通知,明确规定电信业务经营者应充分尊重用户自主选择权。除双方合同另有约定外,不得以任何形式强制或限制用户选择或更改任一在售的资费方案。电信运营商诱导用户升级套餐、套餐升级扣费不明以及阻碍降级或退费等行为,侵犯了消费者的选择权和公平交易权。

孙晋建议,监管部门应加强制度建设,统一监管规范,出台相关指导文件,明确运营商的责任和义务。同时,加大执法监管力度,及时采取约谈、警告等手段纠正违规行为。加强与消费者保护组织的合作,提升消费者风险意识,吸纳消费者协会的建议,切实维护消费者合法权益。

“电信运营商要尊重消费者的自主选择,保护消费者的合法权益,不能以复杂的条款、繁琐的程序来影响消费者的选择,更不能在消费者要求套餐降级时,设置重关卡来绑定消费者。运营商应当以质优价廉的通信服务来赢得消费者口碑,让消费者愿意留下。”湖南衡阳市民读者刘波说。

据《人民日报》报道

研发软件擦除水印 搬运视频侵权当赔

近日,浙江省杭州市临平区人民法院院长刘波担任审判长,公开开庭审理并当庭宣判原告北京抖音科技有限公司(以下简称抖音公司)诉被告杭州某科技公司、宁夏某科技公司不正当竞争纠纷的案件。

法院查明,抖音公司运营的抖音App系视频分享社交平台,其通过发布者设置下载权限,允许下载视频自动添加抖音标识、发布者抖音号及引流宣传语水印等方式构建起抖音原创保护体系。

杭州某科技公司受宁夏某科技公司委托,研发制作一款批量去水印软件。用户使用前述软件和小程序可实现抖音App限制下载视频的去水印,电脑版去水印软件还可实现个人主页视频批量去水印下载。

抖音公司为此诉至法院,请求判令二被告立即停止侵权、消除影响、赔偿经济损失及合理费用。

法院认为,抖音公司制定服务协议、自律公约、隐私政策,并根据发布者意愿设置视频下载权限和允许下载视频自动添加水印功能,其据此取得的合法权益应当受到反不正当竞争法保护。被控侵权软件和小程序通过技术手段突破抖音平台自动添加水印及限制下载功能,违背抖音视频发布者意愿,既割裂了抖音视频与创作者之间的关系,也割裂了抖音视频与抖音运营者之间的联系,妨碍了抖音平台的正常运营,属于不正当竞争行为。

综合考虑抖音App知名度、被告侵权行为表现形式、持续时间、影响范围、主观过错程度、侵权功能价值占比、获利途径方式及抖音公司合理维权费用等因素酌定赔偿金额,当庭宣判二被告停止侵权、刊登声明、消除影响,就涉及电脑版去水印软件的侵权行为承担连带赔偿责任,涉微信小程序的侵权行为赔偿责任由宁夏某科技公司承担。

刘波表示,类似去水印软件不当获取短视频运营平台投入较高运营成本获得的视频资源,为侵权人实施视频搬运行为提供技术便利,扰乱市场竞争秩序,损害视频运营公司合法权益,不利于激励创新和提升社会福祉。对该类行为明确给予否定性评价,有利于规范短视频领域市场竞争秩序,激发创新创造活力。

据《法治日报》报道



孩童荡秋千撞伤其他小朋友

法院认定双方监护人未尽监护职责均应担责

7岁花花在小区儿童乐园玩耍,被正在荡秋千的5岁女童朵朵撞伤,如何赔偿?近期,广东省深圳市龙华区人民法院开庭审理该起身体权、健康权纠纷案,因双方都是未成年人,考虑事发原因、损害后果及监护人履行监护职责的情况等因素,酌定朵朵的监护人承担60%的责任,支付医疗费、护理费等赔偿款项共计7461.2元。

2022年4月9日19时,花花在小区儿童乐园与同伴奔跑追逐,经过秋千活动区域时,被荡秋千的朵朵撞伤。事故发生时,花花7岁,朵朵5岁,双方监护人均不在场。

花花因眼睑裂伤,前往医院进行眼睑结膜裂伤缝合术。拆线后,花花眼部缝针处产生疤痕,被医院诊断为增生性疤痕,需进行激光治疗,并定期用药。

事发后,朵朵家人将朵朵带离现场,未主动与花花的监护人联系,也未将花花送医治疗。事故发生后8天,朵朵的监护人向花花的妈妈转账1700元医疗费。因双方无法就赔偿款达成一致意见,花花的妈妈一纸诉状,将朵朵及其父母诉至法院,要求朵朵的父母支付医疗费、交通费、营养费、误工费、后续治疗费、精神抚慰金等共计130754.64元。

法院审理后认为,本案原、被告双方均未满8周岁,均为无民事行为能力人,其不能预见自身行为可能存在的危险,对损害的发生都没有过错,本次碰撞属意外,事故责任应由双方监护人承担。本案中,朵朵撞倒花花的行为客观上造成了花花眼睑受伤的事实。事故发生时,双方监护人均未在现场,未能尽到监护职责,本次事故造成的损失应由花花和朵朵的监护人分担。考虑到双方监护人均未尽到监护职责,以及朵朵的监护人事故发生后履行监护职责的情况,法院酌情确定本次事故造成的损失分别由花花

的监护人、朵朵的监护人承担40%、60%。

对于花花提出的护理费、交通费等诉求,法院结合在案证据,依法计算出护理费为1680元,交通费为420元,并驳回了其他诉讼请求。

综合上述事实,花花因事故实际造成的损失合计为15268.67元,朵朵监护人应承担60%的损失,共9161.2元,扣除1700元,还需支付7461.2元。因此,法院酌定朵朵的监护人向花花支付医疗费、护理费、后续治疗费、交通费共计7461.2元。宣判后,双方服判息诉,判决已生效。

据《中国法院报》报道

工伤“私了协议”显失公平? 法院:撤销!

如果劳动者发生工伤,是可以与用人单位协商,达成私了协议。那么如果劳动者认为工伤赔偿协议“显失公平”,劳动者还能再次要求用人单位支付相应的工伤保险待遇吗?一场关于工伤赔偿数额的较量,在一位普通架子工与公司之间悄然上演。撤销与否,看枝江市人民法院一锤定音!

某的仲裁请求。面对这一结果,周某并未妥协,而是将案件诉至法院,誓要为自己的合法权益讨个公道。

◎法院审理

法院在审理此案时,对周某提出的“显失公平”主张给予了高度重视。二级法院经过审理认为,《协议书》虽列明了赔偿项目,但并未明确各项具体赔偿金额,这对于不具备法律专业知识的周某来说,难以准确判断自己应得权益的价值。加之,公司未能提供充分证据证明周某在签订协议时对其应得赔偿金额及协议约定赔偿金额有清晰、全面认识。尤为重要的是,实际履行的《协议书》支付金额低于周某依法应享受工伤保险待遇的50%,这一显著差距损害了周某合法权益的严重折损。基于以上事实,法院判定该《协议书》确实存在显失公平的情形,导致双方权利义务关系严重失衡,使周某蒙受了重大利益损失。

据此,法院判决撤销双方签订的《协议书》,并责令公司按照法律规定支付周某一次性伤残就业补助金及停工留薪期工资共计14万余元。

◎法官说法

劳动者与用人单位签订的工伤赔偿协议在不违反法律、行政法规的强制性规定及不存在欺诈、胁迫或者乘人之危情形的,应当认定为有效,但如果协议存在显失公平情形的,当事人请求撤销的,人民法院应



予支持。本案中,尽管协议看似“一揽子”解决了所有问题,但由于未明确赔偿金额,导致劳动者无法准确评估自身权益,且按照周某实际获得赔偿情况看,明显低于法定工伤赔偿待遇数额。因此,即使协议约定了“了断”内容,劳动者仍然可以以显失公平为由主张相关权利。

◎法条链接

《最高人民法院关于审理劳动争议

案件适用法律问题的解释(一)》第三十五条规定:“劳动者与用人单位就解除或者终止劳动合同办理相关手续、支付工资报酬、加班费、经济补偿或者赔偿金等达成的协议,不违反法律、行政法规的强制性规定,且不存在欺诈、胁迫或者乘人之危情形的,应当认定有效。前款协议存在重大误解或者显失公平情形,当事人请求撤销的,人民法院应予支持。”

据《湖北普法网》报道

以“返利”为名冒充记者行骗 被告人获刑五年有余并处罚金

近日,广西壮族自治区昭平县人民法院对一起冒充记者诈骗案,作出一审判决。

2020年7月至2021年10月份期间,被告人刘某某在与被害人陈某某交往过程中,谎称自己系某报社党媒负责“暗访”的记者。期间,刘某某以报社有内部投资项目为由,诱骗陈某某及其亲属投资。截至2022年6月,陈某某等人

向刘某某转账共计103.6万元,刘某某返还给陈某某等人共计776088.88元,实际骗取259911.12元。

经法院审理认为,被告人刘某某以非法占有为目的,虚构事实,骗取他人钱财,数额巨大,其行为已触犯《中华人民共和国刑法》第二百六十六条的规定,构成诈骗罪。结合其犯罪的事实、性质、情节、对社会的危害程度,对其判处有期徒刑五年四

个月,并处罚金三万元,并责令退赔被害人经济损失259911.12元。

◎法官说法

在现实生活中,不少人会像陈某某人一样,被犯罪分子伪装的身份所蒙骗,听信所谓“高额返利”的诱惑,在未核查对方资质、未签订合同的情况下,便开始投

资。而诈骗分子一般在前期给予回报,待被害人尝到甜头后,后期便以各种各样的理由拒绝“返利”,最后卷钱跑路。建议大家在投资前,一定要仔细核验对方的真实身份,通过官方平台查验对方投资资质及投资能力,理性选择合法投资渠道,同时,提高风险防范意识,切莫贪图高额返利。

据《中国法院网》报道

普法小课堂

中华人民共和国民事诉讼法(连载)

(接上期)

第八十四条 在证据可能灭失或者以后难以取得的情况下,当事人可以在诉讼过程中向人民法院申请保全证据,人民法院也可以主动采取保全措施。

因情况紧急,在证据可能灭失或者以后难以取得的情况下,利害关系人可以在提起诉讼或者申请仲裁前向证据所在地、被申请人住所地或者对案件有管辖权的人民法院申请保全证据。

证据保全的其他程序,参照适用本法第九章保全的有关规定。

第七章 期间、送达

第一节 期间

第八十五条 期间包括法定期间和人民法院指定的期间。

期间以时、日、月、年计算。期间开始的时和日,不算在期间内。

期间届满的最后一日是法定休假日的,以法定休假日后的第一日为期间届满的日期。

期间不包括在途时间,诉讼文书在期满前交邮的,不算过期。

第八十六条 当事人因不可抗拒的事由或者其他正当理由耽误期限的,在障碍消除后的十日内,可以申请顺延期限,是否准许,由人民法院决定。

第二节 送达

第八十七条 送达诉讼文书必须有送达回证,由受送达人在送达回证上记明收到日期,签名或者盖章。

受送达人在送达回证上的签收日期为送达日期。

第八十八条 送达诉讼文书,应当直接送交受送达人。受送达人是公民的,本人不在交他的同住成年家属签收;受送达人是法人或者其他组织的,应当由法人的法定代表人、其他组织的主要负责人或者该法人、组织负责收件的人签收;受送达人有诉讼代理人,可以送交其代理人签收;受送达人已向人民法院指定代收人的,送交代收人签收。

受送达人的同住成年家属,法人或者其他组织的负责收件的人,诉讼代理人或者代收人在送达回证上签收的日期为送达日期。

第八十九条 受送达人或者他的同住成年家属拒绝接收诉讼文书的,送达人可以邀请有关基层组织或者所在单位的代表到场,说明情况,在送达回证上记明拒收事由和日期,由送达人、见证人签名或者盖章,把诉讼文书留在受送达人的住所;也可以把诉讼文书留在受送达人的住所,并采取拍照、录像等方式记录送达过程,即视为送达。

第九十条 经受送达人同意,人民法院可以采用能够确认其收悉的电子方式送达诉讼文书。通过电子方式送达的判决书、裁定书、调解书,受送达人提出需要纸质文书的,人民法院应当提供。

采用前款方式送达的,以送达信息到达受送达人特定系统的日期为送达日期。

(未完待续)