

# 眨个眼就算授权 小心“购机惠”成为分期贷

营业员热情推销业务,却闭口不提贷款实质;消费者眨个眼就“被办理”分期付款,只要忘缴话费就会经历“爆炸催款”

商家在消费者不知情或不充分知情的情况下,只强调优惠,不提风险,诱导其购买存在较高风险的金融产品,明显涉嫌侵犯消费者的知情权、选择权和公平交易权

“手机免费拿”“手机1元购”“信用购机”……近年来,一些电信营业厅里出现了大量的“购机惠”政策,买手机时只要对着营业员在手机眨个眼进行身份认证,就可以得到几百到几千元不等的优惠。

有这么好的事儿吗?记者在北京、杭州等地走访多家电信营业厅发现,一些营业员在消费者不知情的情况下,存在私自为客户办理分期付款业务的现象。



## 欠了话费 却被催贷

2019年9月,小萨收到一条催债短信,被告知“已经逾期四天,翼支付合约机欠款50.08元,近期将上传逾期信息至中国人民银行征信系统”。小萨对此一头雾水,因为她从来没办理过这项业务。后经查询得知,原来是在去年1月,到电信柜台办理“碎屏险退费”业务时,“被办理”了这笔叫“橙分期”的业务。

无独有偶,从未办理过贷款业务的张女士也经历了“被催贷”。2018年8月底,张女士到电信营业厅买手机。营业员称,只要办理每月99元话费的电信套餐(含三张无限流量卡),买手机就可以直降800元。

张女士没有犹豫就办理了业务,售价为999元的手机,她只花了199元。然而,接下来的日子,只要忘交话费,张女士就会经历“爆炸催款”。催款电话和短信中屡次提到如不缴费将“影响征信”。

张女士查询发现,橙分期是某金融科技公司与中国电信合作推出的分期消费模式,为电信用户提供0元购机、话费还款的分期服务。

难道“热情”的电信营业员办理的直降800元手机优惠是一笔贷款吗?

2019年6月,张女士到营业厅要求注销账号,却被营业员告知,必须交满当时优惠的800元,还有违约金1000多元。张女士无奈地交了近2000元后,才最终销户。

杭州市民陈女士也反映,除“送手机”外,在办理电信业务时,营业员还以送电视、电动自行车、手表、流量以及帮缴物业管理费等名义,在她不知情的情况下,办理了分期付款。

记者调查发现,“被办理”橙分期业务的消费者越来越多。自2019年1月到9月底,多名电信客户发帖称,自己在办理电信业务时,遇到了此类问题。有相当一部分消费者,因不知道这笔分期付款的存在,结果出现逾期记录。

## 发展“人头”还有奖励

示这项业务很“靠谱”,这位营业员拿出办理该业务的名单,上面标注许多消费者已领了耳机、茶具等不同赠品。

——用“优惠”包装“贷款”。这项业务是电信业务吗?记者向电信客服致电咨询,对方首先肯定了该业务属于电信。当记者询问这项业务是否具有贷款性质,客服回答“是”。

那么到底什么是橙分期?对用户有没有影响?未告知客户贷款性质便办理业务,是否合规?电信客服表示,该业务不在客服处理范围之内,需要记者拨打“翼支付”客服电话进行咨询。

记者随后致电“翼支付”人工客服,对方又为记者转接到专业处理“橙分期”业务的客服人员。

该名客服起初与营业员回答的如出一辙:“缴纳话费即可,对个人毫无影响。”

当记者追问“这项业务是不是消费贷款时?”这名客服承认了这项业务的实质:电信利用自己庞大的用户基数,在用户办理橙分期业务对镜头眨眼的同时,实际是在授权电信以用户名义,办理一笔甜橙金融贷款。用户交话费其实就是还本金,而贷款所产生的利息,则由电信美其名曰“红包返现”,由翼支付直接代扣。

正常情况下,只要电信按照约定返还红包,就不会出现逾期。但只要手机欠

费,就会暂停发放红包。这也就是为什么办理该项业务后,用户不交话费,会“上传征信”或者“被催贷”。

——如不按期缴费,将影响征信。用“购机惠”进行包装的橙分期,到底是不是网贷?办理之后会对用户产生什么影响?

中南财经政法大学数字经济研究院执行院长盘和林分析称,橙分期从穿透性监管来看,冻结24个月花呗额度,且是翼支付分期,逾期违约金较高,这些都符合网贷特征。

“即使电信按期自动扣款,如消费者账户资金短缺,无论金额大小,都很容易对其征信造成影响。”他还表示,橙分期的违约惩罚措施,分为违约金和滞纳金两部分,违约金是银行贷款基准利率的四倍。很明显,这项业务并不像营业员所描述的那样“万无一失”。

——营业厅还有“两张面孔”,消费者维权难。记者调查时还发现一奇怪现象,有的营业厅热情推销橙分期业务,有的营业厅则表现“淡定”。

记者致电中国电信客服得知,其营业厅分为官方营业厅与合作代理营业厅。客服承认,合作代理营业厅有些并不是电信“正式员工”。而向记者推销橙分期业务的,正是合作代理营业厅的工作人员。

## 消费者该如何自保

是橙分期经营者,都应事先告知消费者安全注意事项、限制权利条款等,然后再让消费者自主决定是否购买。

他认为,运营商在开展业务时,要在显著位置公示公布所有收费业务及标准,以显著方式提请消费者注意有关收费标准、安全注意事项和风险警示等,确保每笔收费业务都真正做到全面、准确告知,充分保障消费者的知情权、选择权和公平交易权。

对于已办理该项业务的消费者,虽然通过“对着镜头眨眨眼”授权,但这并

不意味着运营商可以不担责。如果消费者不知情,那么根据合同法有关规定,该协议条款无效。如果有证据证明,运营商存在故意隐瞒或欺骗,消费者可以要求惩罚性赔偿。

陈音江建议,有关部门应进一步加大监管力度,一旦发现损害消费者权益的违法违规行为,不仅要责令经营者退还费用和赔偿损失,还要依法对其进行处罚。此外,消费者也要不断提高自我保护意识,以免上当受骗。

(冯松龄 魏董华)