

手机“靓号”捆绑套餐销售形成地下产业

专家建议疏堵结合斩断灰色利益链

最近,一些手机用户在办理“靓号”有关业务时遭遇套餐捆绑、诈骗犯罪等问题。记者调查发现,手机“靓号”买卖背后渐已形成一条灰色利益链,哄抬价格的同时也带来不少使用麻烦和安全风险。有专家建议,监管部门应一方面加大监管和打击力度,另一方面尽快出台相关规定,完善市场管理规范,并积极引导消费者理性看待手机号码。



1 号码莫名“被靓号” 过户转网限制多

近年来,手机已成为人们日常交流与生活的必不可少工具。有的运营商刻意规避“工信部禁止运营商买卖手机号码禁令”,一些消费者却因为手机号码被运营商选定为“靓号”而遇到不少麻烦。

有运营商规避“工信部禁令”变相销售“靓号”。目前我国施行的《电信网码号资源管理办法》中要求,电信经营者“不得向用户收取选号费或占用费”。然而,工信部出台《电信网码号资源管理办法》10余年以来,屡禁不止的“靓号”收费和变相收费、加价等现象不断侵害手机用户权益。

此前,北京联通曾采取“拍卖预存款+承诺最低月消费金额”的方式来间接“销售”靓号,被指以此销售手法来规避工信部禁令。也就是说,靓号的选号是免费的,北京联通将拍卖金额全部作为靓号预存款,在号码开户后一次性到账,仅可作为话费消费,不可清退为现金,且需要承诺每月最低消费。

部分用户对“靓号”协议不知情。一些手机用户反映,开卡时运营商并未提前告知自己的号码存在“靓号”协议。一名吴姓联通用户在工信部部长信箱留言称,自己办理手机号码时没有签过任何关于“靓号”的协议或合同,与联通客服人员沟通取消10年最低消费未果。他说,开卡时没见过协议内容,问及“靓号”协议规则是怎么制定的,工作人员告知是根据相关部门相关法规制定的。

一名石家庄电信用户在人民网领导留言板上说,其2017年9月办理一张手机卡用于宽带及电视业务,缴费期间却发现手机号成为每月最低消费189元的终身“靓号”。“办理业务时没人告诉我这些信息,电信公司说我签过字,我说没有签过字,让他们提供单据对比签名也不给提供。”

一些号码被追认为“靓号”。有消费者反映,运营商在未经其本人确认的情况下,对其使用的普通手机号码加收“靓号”套餐费。今年1月,四川省德阳市一名电信用户在人民网领导留言板上说,其手机号码开卡时仅为普通号码,2020年办理过户时被要求签订10年使用协议,电信公司称该号码已被内部系统追认为“靓号”,但并未通知或征得用户本人同意。一位莫姓移动用户称,其2017年办理号码时未被告知或签订任何最低消费合约,但在2020年4月突然发现每个月有100元的最低消费,想取消该条款却被移动公司以“靓号”为由拒绝。

号码过户、转网等被捆绑最低消费。近期,北京联通用户吕先生想将自己的号码过户给好友,去营业厅办理过户业务时,却被要求继续购买2年的捆绑套餐。吕先生说,他已经按照运营商的“靓号”规则使用2年,不理解为什么过户还需重新购买套餐,这完全是霸王条款。

去年6月,内蒙古呼和浩特市一名联通用户反映,2009年开办手机卡时工作人员告知其号码属于优质号段,两年内有月最低消费,到期后可随意更改资费。“可我现在用的套餐是每月69元,运营商仍收取我每个月129元的最低消费。”该用户说,当其想办理携号转网时,却被运营商告知号码要用到2029年,否则必须缴纳违约金。

2 “靓号”买卖潜藏风险 霸王条款侵害消费者权益

记者调研了解到,在利益驱使下,“靓号”买卖已经形成了一条灰色利益链,代理商和“黄牛”层层哄抬“靓号”价格,搅乱市场秩序的同时,也引发了安全风险。

“靓号”买卖催生灰色利益链。业内人士认为,由于运营商不能直接收取选号费,许多“靓号”便在网上号码买卖平台交易,一些人蓄意囤积号码、高价炒作,形成了一条从运营商、各级代理商到消费者层层加价的利益链。今年2月安徽淮北中院审理的一件案件中,市民王某以10万元通过中间人购买“靓号”并成功过户,但当时“靓号”原持有者正服刑关押,不可能在营业厅办理过户业务,法院最终判决将号码恢复给原持有人。

记者在淘宝网上随机联系了两家店铺客服,均被要求添加微信好友沟通。随后记者打开选号链接选择了一个号码咨询,客服说购买该号码需缴纳758元“选号费”,首月套餐129元,次月可以更改,需要本人到北京丰台区马家堡“商家指定

网点”办理。当记者询问“靓号”为何在正规营业厅难以见到时,该客服说:“‘靓号’等级不一样,消费也不一样。我们的号码是直接找运营商内部领导拿的,营业厅通常只办理业务,很少提供‘靓号’。”

购买“靓号”衍生安全风险。一些不法分子打着出售“靓号”的幌子实施诈骗等违法行为,在消费者支付款项后迅速拉黑,或者寄给消费者无法使用的手机卡号。此外,在平台购买“靓号”时需要向商家提交个人身份信息,可能导致用户信息泄露;很多此类网络平台还嵌有银行卡办理、算命等链接,可能衍生更多安全风险。

在去年山东警方破获的一起诈骗案件中,两名嫌疑人在快手平台上利用短视频和直播展示虚假手机“靓号”,引导感兴趣的用户到第三方平台进行交易,用户付款后迅速拉黑并拒绝发货。今年初,一名用户向工信部投诉称,他在社交平台上看到某公司宣传开通“靓号”的广告,按照指引购买号码并存入几百元话

费,使用不到一个月电话就被停机,补缴话费无果,向客服和业务员反馈多次,对方以各种理由搪塞不办理复机。

还有消费者反映办理“靓号”后常接到陌生人打来的骚扰电话。一名用户反映,2019年11月自己以月保底290元、3年合约办理电信AAA级靓号后,经常遭受催债电话骂人恐吓,严重影响其个人生活,反馈给电信和代理商都未有效解决。该用户说,当时曾询问过代理商是否有他人使用过该号码,代理商回复没有使用。

霸王条款侵害消费者权益。去年5月,武汉一用户在人民网领导留言板上说,其办理携号转网业务时,移动营业厅以“1380”号段为老号段,改为“靓号”为由,要求赔付违约金6000元。北京市新达律师事务所律师李海认为,手机“靓号”是稀缺资源,同时也是公共资源,在没有政府主管部门明确行政审批的情况下,运营商擅自指定土政策以实现超值利润,属于霸王条款,是无效的约定。

3 疏堵结合斩断灰色利益链 加强顶层设计和监管力



去年8月,工信部部长信箱回复显示,“所谓‘靓号’是一种社会心理认知,并没有明确的法律界定。”受访业内人士认为,“靓号”问题牵扯到神秘文化、传统认知以及商业伦理,难以通过强制性限制措施圆满解决,建议疏堵结合、多措并举,斩断“靓号”买卖灰色利益链。

明确部分号码稀缺属性。独立电信分析师付亮说,“一刀切”禁止靓号交易只会滋生灰色市场,建议有关部门明确特殊号码范围及价值,根除“靓号”认定的乱象,

防止黄牛、选号平台大肆炒号。通信行业分析师马继华建议,参考部分国家或地区的做法,把一切过程暴露在阳光下,对符合规定的“靓号”或一些使用者要求选择的号码进行收费,并将所得资金用于慈善公益事业。

规范完善合约协议。马继华说,“靓号”的知情权比较复杂,因为名义上运营商不能对号码单独标价,就不可能与客户签订关于“靓号”的合同,只能在选号时对应相关套餐。李海、付亮建议,在明确号码

价值的基础上,针对“靓号”管理制定明确规则,要求运营商设置更加规范、合理、透明的合约。

加强顶层设计和监管力度。业内人士认为,当前对第三方号码交易平台的监管处于真空地带。建议有关部门一方面加强监管打击力度,严格禁止运营商和代理商搞内幕交易,整顿第三方号码交易平台,严厉打击相关违法犯罪行为。另一方面,加强顶层设计,管控好“靓号”的市场获得渠道,研究设置更加合理的号码分配方式。

加强消费者权益保障,用户也需理性看待手机号码。李海说,“靓号”个体用户权益受损时,由于标的额较小,救济成本、诉讼成本远高于个体损害额,再加上处于垄断地位的运营商违规成本较低,消费者往往不愿意付出更大成本主张合法权益。最高人民法院可针对这类套餐捆绑等事宜主动出台指导案例,明确案件审理依据并对运营商形成司法震慑。同时,相关部门应严肃整治带有迷信、诱导色彩的“靓号”广告,广大消费者要更加理性看待手机号码,让手机号码回归正常的使用属性。(刘国政 胡正航 程子龙)