

荣盛锦绣官邸售楼处抱角楼，三层
出租 5000平方米，600平方米后院，门前停车方便。
有意者租金面谈，电话：19133700037

关闭上网功能依然产生流量

中国移动被质疑乱扣费

国内

2022年5月25日 星期三
责任校对 端珊

责任编辑 孟奇
技术编辑 远艾容

6 沧州晚报

手机卡常年不怎么使用，数据流量也是关闭状态，可手机却不断产生流量，消费者不禁疑惑：手机流量是哪儿来的？

消费者投诉 被自动开通“安心包”

黑龙江省哈尔滨市消费者刘先生使用的是华为双卡双待手机，一张中国联通卡作为主卡，套餐含每月2000分钟通话、上网流量不限，刘先生日常通话、上网使用的都是这张卡。而另一张中国移动卡因与自家宽带和其他应用账户绑定，便只办理了9元/月的套餐（含40分钟通话、30条短信，上网单独付费），为避免产生上网流量，刘先生关闭了该卡的数据流量和智能转换功能。

然而，4月6日13时03分，刘先生收到中国移动的短信，提示产生9.35MB流量，短信同时提示：已自动为您提供套餐外“安心包”服务，产生套餐外流量先按0.29元/MB计费，费用达到10元时，可免费使用流量至100MB。再次超出后，按同样规则计费。累计订购3次达30元时，可免费使用1GB。按同样规则类推，直至200GB封顶。

看到短信内容，刘先生表示不解：自己从不用中国移动手机卡上网，且数据流量一直处于关闭状态，手机自带的流量监测系统监测数据显示为0.935MB的流量是怎么产生的？未经用户同意，中国移动为何自动开启“安心包”服务？

为此，刘先生先后两次致电中国移动10086客服，得到的回答均是：记录平台有流量消费记录，产生7.97元流量费。客服人员解释说：“系统就是这样显示的，用户不使用是不会记录的。华为手机的流量监测系统属于第三方软件，其监测结果不能说明问题。”客服人员同时表示，如果用户感知不好，可以退回费用。



收费标准不一

刘先生表示无法接受中国移动客服的回复，认为华为手机流量监测系统与中国移动流量系统的计算结果差异太大。另外，9.35MB流量按0.29元/MB计算，应为2.71元，7.97元又是怎样算出来的？

带着上述疑惑，刘先生翻看此前的移动短信和消费明细，发现从2018年12月（当月产生1.44MB流量、收费0.42元）开始就陆续收到过产生流量的短信通知，消费账单也有扣费记录，且收费标准不一。刘先生告诉记者，自己几乎不看短信，最近因查看学校短信通知，才发现在自己根本没有上网的情况下，中国移动一直在扣流量费。

记者从刘先生提供的短信信息、收费账单和上网详单中看到：2019年7月至10月、2020年5月至12月，每月月初都有中国移动的短信通知，显示流量从0.01至0.03MB不等，当月分别被收取了0.01元、0.02元，最多一个月收取了1.05元。2021年，有几次虽短信通知产生0.01MB流量但未收费；11月没有流量通知却收取了1.50元流量费，从该月上网详单可以看到，11月18日至30日，“安心包”上网共44次，流量数以KB计算，当月“安心包”流量产生收费记录7次，共收取1.50元，其中最多次产生流量4107KB、收取1.16

元；最少一次产生流量0.05KB、收取0.01元。令记者不解的是，这7次收费标准五花八门：按1MB=1024KB、0.29元/MB计费，0.05KB怎么也得出0.01元；其他30多次上网产生的流量均超过0.05KB，却未收费；1280.28KB收费0.07元，443.96KB却收取0.12元。

刘先生告诉记者，4月6日13点03分收到短信提示已累计使用流量9.35MB，而上网详单13点02分59秒显示流量已经为29023KB（即28.34MB）、收费7.97元。这些前后不一的统计数据令刘先生很是费解，而4月6日上网记录显示当天上网5次，并未查到9.35MB的有关数据。

记者通过刘先生提供的上网详单还发现，4月11日一次上网产生流量9.86KB、收费0.01元，而4月6日上网产生流量20.20KB却未收费。

刘先生认为，中国移动应对其流量统计和前后不一的收费标准提供相应证据并予以说明。但10多天过去了，中国移动并未作出明确解释。

记者上网查询发现，不少消费者都反映明明已经关闭了移动数据，依然会收到流量超标的扣费短信，每月都产生多则一两块钱、少则几分钱的流量费。

关不住的数据流量

针对刘先生的投诉，4月11日，记者致电中国移动10086客

服进行询问。4月16日，中国移动工作人员转达后台查询部门的结论表示，手机自带监测系统不作为流量计费依据；移动公司的计费系统没有问题，后台是根据账单计费的，这种计费是被动的，上网行为是手机主动发送的，用户终端只有使用了流量才能产生流量话单；只保留6个月的数据，之前的无法查询；可以为用户做退费处理。

针对为何手机数据流量关闭却产生流量的问题，该工作人员补充道，用户关闭的是手机上的数据开关，手机GPS功能一直是运行的，智能手机有些后台运行软件没有彻底关闭会走一些流量。

针对中国移动的解释，刘先生表示无法理解：“如果手机流量数据关闭，什么软件能自主开启产生流量？是华为手机有问题，还是移动公司擅自为用户自动开启套餐外‘安心包’服务才会产生所谓的软件流量？而且，0.05KB也就是50个字节，什么软件能产生这么小的流量？难道软件触发流量后就马上关闭？”

为此，刘先生咨询华为客服，得到的答复是：华为手机与中国移动计算方式即便有误差，但也不可能出现4月6日一次产生20多MB流量却没监测出来的现象。手机用户只要主动上网，手机管家流量监测都会有记录，哪怕是流量小于1KB也会记录，任何软件产生的流量都能查到。华为手机方同时认为，如果手机副卡的上网功能和智能转换关闭，即便有软件需要网络，也会选择能上网的另一张卡的流量。关闭上网的手机卡还会由此产生流量，理论上说不过去。当然，运营商4G网络会不定时向副卡发送特殊的流量数据包，虽然手机未打开移动数据，仍然会导致副卡产生小额流量消耗，手机对此是没有监测记录的。有些运营商发送的信息需要搭载流量向用户传送，如有人给某用户发彩信，由此产生的流量不能算在接收彩信的用户头上，应该是不收费的。

专家观点 未提供服务 中国移动无权收费

北京市中高盛律师事务所律师李滨认为，从刘先生两张卡的套餐设置，并在手机端对中国移动手机卡采取了关闭数据流量等方式来看，刘先生不使用中国移动数据流量的意思表示明确。中国移动作为服务提供者应当向用户提供与其服务相对应的收费，并要保证其所提供服务与其所收取费用的对价公平。中国移动无权收取其未提供服务的费用，或者无权因第三方使用的流量而向客户收取费用。

消费者享有知情权，中国移动的收费必须具有可计量性，这种可计量性又必须是客观的、统一的、可识别的，必须与消费者的认知能力相适应。当消费者对套餐外产生的数据流量及计量、计价方式等质疑，中国移动作为拥有强大技术能力的主导方，其负有举证义务，即负有主动作出合理的、通俗的、不存在相互矛盾的、统一的、可识别的解释的义务。消费者刘先生提供了手机端华为公司的4月份流量监测数据为零，并足以证明套餐外产生的流量均是被动的产生，在此情况下，中国移动更应利用其掌握的技术手段和技术能力，监测和查询到这些流量产生的主体，并向这些主体主张权利。而目前中国移动的说辞均处于理论解释的宏观层面，尚未提供令消费者可识别、无法否认的证据或理由。中国移动在法律证据明显不足以证明其向消费者所收取费用是有依据的，其在此情况下无依据地向消费者收取费用涉嫌构成民事欺诈，属于涉嫌利用技术手段等手段对消费者的知情权、财产权的“霸凌”行为，消费者可以向其依法主张3倍赔偿等惩罚性赔偿的请求。

据《中国消费者报》

车企酒企玩跨界

五菱宏光卖雪糕 茅台开卖冰淇淋



茅台冰淇淋

夏天到了，是吃冰淇淋的季节了。除了食品企业，车企和酒企也不甘落后，跨界做起了雪糕。近日，五菱宏光推出新品雪糕，茅台也官宣卖冰淇淋。“茅台冰淇淋39元一份”登上微博热搜，网友们的评论十分有才：“酱香型？”还有网友灵魂发问：“这冰淇淋在冰箱放几年，能涨价吗？”

五菱宏光爱上做雪糕

5月18日，五菱汽车官微发布微博，宣布五菱宏光MINI雪糕上新。有趣的是，这几款雪糕的名字很好玩，分别叫酱紫、好巧、名么。口味依次是葡萄味、巧克力味、芒果味，造型是宏光MINI车。有人问“五菱造出来的雪糕能吃吗？”五菱官微称，“真的好吃，没有奇奇怪怪的汽车味。”

这并不是五菱第一次跨界做雪糕，而是发展到了2.0版本。

2021年，五菱就推出了马卡龙雪糕。当时也推出了3种口味，分别是莓烦恼、哈尼瓜、真桃气，造型也是五菱宏光汽车。

不过，五菱或许并不是打算跨界卖雪糕了，宣传汽车才是最终目的。

茅台冰淇淋是酱香型？

5月20日，全球首家茅台冰淇淋旗舰店在茅台国际大酒店揭幕。茅台冰淇淋是什么口味的？按照茅台官方介绍，这款冰淇淋包含茅台酒的酱香风味与动物淡奶油风味，“具有独特的风味、细腻的口感、特殊的风格”。目前，已经推出的有3种口味，分别是轻乳酱香冰淇淋、53°香草牛乳冰淇淋、青梅煮酒冰淇淋。

这是茅台官方首次推出的“白酒+冰淇淋”产品，也是当前唯

一被冠以“茅台”的非酒类食品产品。5月29日，3款茅台冰淇淋将于贵阳首先上市，之后会继续登陆其他城市。

网友对于茅台冰淇淋最好奇的一点是：吃完冰淇淋能开车吗？据茅台官方提示，茅台冰淇淋含有一定酒精浓度，未成年人、孕妇、酒精过敏者请勿食用，驾车人士需谨慎食用。

有网友对茅台此举表示不解，“冰淇淋和茅台酒，确实离得太远了。茅台也不缺这点钱，万一冰淇淋弄不好影响了茅台，得不偿失了。”也有网友表示，“没吃过没有发言权，那个冰淇淋很好吃。”更有网友对后续发展表示好奇，“会不会拓展奶茶市场？”

五菱雪糕和茅台冰淇淋，您想尝尝吗？

据《扬子晚报》



五菱宏光MINI雪糕