

便携式上网产品套路多

时下，能够随时随地上网，成为许多人移动办公或差旅出行的必备条件。由此，体积小、免布线、即买即用的便携式上网设备“随身Wi-Fi”获得越来越多消费者青睐。然而，部分产品出现虚假宣传、强制预存、流量虚标等问题。

“买前客服承诺随用随充，到手后发现要预存至少50元才能激活设备。”今年2月，河北邢台市读者段女士在某平台直播间购入了一款便携式无线上网设备，被要求预存费用。段女士激活了设备，并购买了9.8元的小额流量套餐，可体验下来网速较慢。联系客服，对方称“这是普通套餐”并给出条件：确认收货并给出五星好评免费升级，否则需补200元差价。段女士表示要退货，客服又改口称“再加50元也可以升级成特快套餐”。

此类遭遇并非个例。周女士在人民网“人民投诉”留言称，她接连遇到了强制预存、套餐陷阱和诱导消费。周女士被宣传页面“19.9元300G”的优惠吸引，入手后才发现需要一次性交2年费用才可激活。“我选择普通套餐，充值500元。使用一个多月后，网速突然下降。”周女士称，这和之前承诺她的“相当于100兆宽带网速”完全不符。客服对此回应：可以加钱换一款网速更快的套餐。周女士感觉“被商家不停地套路”。

还有消费者反映流量虚标。山西晋中市读者萧女士表示，自己谨慎选择了某“大牌”产品，“购买的‘19.9元100G’套餐，仅用5天就显示已用尽。”萧女士称，她平时仅日常办公和浏览网页。向客服要求查看后台流量明细时，客服称“无法提供、没有记录”。

社交媒体上，类似“避雷帖”不少。面对花样繁多的套路和无法核实的流量记录，多数消费者想退货退款，但发现售后很难。

记者调查发现，这些便携式无线上网产品的销售往往采取“两条腿走路”：硬件在电商平台售出，流量则绑定另一个运营商。一旦发生纠纷，设备可以通过平台介入退还，但通过软件充值的金额却难以追回。如陕西西安的李先生激活设备后无法正常使用，设备退了，但充值的50元却“卡在”公众号后台。“电商平台客服说不归他们管，公众号客服说‘流量已激活’。最后只退回来部分，关键是我根本没使用。”李先生说。

周女士在购买前被承诺“设备和套餐均可试用、可退款”，结果退款时屡屡受阻，先被告知“退款将在5至7个工作日内到账”，多次催促后，客服又改口称“无法退款”。最终，在当地市场监管部门介入下，她耗时两个月才拿回400元。“流量已经开始生效”“财务升级”“需要汇报总部”……明明是小金额的退款，却有诸多推迟的理由。

业内人士表示，随身无线上网的技术原理并不复杂，与手机热点类似，有的虚拟运营商从三大运营商“批发”流量，再转卖给设备商或代理商，在电商平台销售。用户充值则绑定在某个公众号或小程序中，形成“平台只负责卖设备，流量另走公众号”的局面，一套链条分工细密，却缺乏监管制衡。同时，消费者易被商家“低额巨量”的营销误导，不清楚背后限速、限量甚至断网等隐藏“门槛”。

“部分商家在销售随身无线上网产品中存在的虚假宣传、诱导预存、网速不实、退款不畅等行为，已违反消费者权益保护法中关于经营者应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传的规定。”中国政法大学民商经济法学院副教授范世乾说。

范世乾认为，对于这类新型数字消费陷阱，首先应强化平台监管责任，建立明确的资质审核和纠纷处理机制。他建议，电商平台应要求此类商家提交预付资金存管证明，定期公示资金流水，对商家纠纷率高、换壳频繁等行为设置警示提示，倒逼其合规运营。还应推动建立统一的“预付资金托管”机制，确保消费者充值资金独立存放，避免商家卷款跑路。

人民日报



如今，网上购物越来越方便，消费者下单越来越随意，尤其是遇到一些低价、特价商品时，一些人更是买买买。频繁网购的背景下，快递驿站无人认领的网购商品逐渐增多。怎样处理这些网购商品，如今成了一个难题。

现象：快递忘了拿，想起时已找不回

市民小玲去年搬家前网购了几样生活用品，填的是搬家前地址。“当时告诉了快递驿站老板，自己会过去拿。”小玲说，后来，因为忙于工作、搬迁等各种事情，等想起来要去拿那些快递时，时间已过去了4个多月。

快递驿站工作人员表示，由于小玲的快递太久未来领取，驿站认为是弃领了，便做了处理，已经不在了。小玲表示：“当时觉得很郁闷，但是也有自己的原因，加上快递价值不是很大，就算了。”

走访：半年300多件弃件，有的会被拆封

快递驿站如何处理那些无人认领的快递呢？

记者先后走访了市区内多家快递代收驿站。一家快递驿站负责人何先生表示，他的店内经常有无人认领的包裹，仅去年半年就有300多件。本来驿站空间就有限，这些越摞越高的包裹很占地方，如何存放让人感到头疼。

何先生称，收到快递后，他们会根据快递信息打电话给购买者，如果对方确定来领取，驿站会帮保管；如果一直无人接听，则选择将快递原路退回；如果对方表示会来拿快递最终却没领取，驿站会保管3个月左右。3个月后无人认领，会被驿站自行拆封处理，避免影响其他快递的正常存放。

另一家快递驿站工作人员阿斌说，这几年，快递驿站保存的无人认领商品有很多，小到数据线，大到电磁炉、烤箱等，有的已经在快递驿站存放了一年多。对于这些无法送出的快递，他们通常在保管一段时间后选择拆封，留下有用的，丢掉没用的。但是，最近他遇到一件麻烦事，一名取件者时隔半年后前来领取快递，由于长期无人认领，该商品早已在频繁的清库存过程中不知去向。取件者称，虽然自己当时接到快递驿站电话后会尽快取货，但自己一直在外地。如今快递驿站弄丢了自己的商品，理应索赔。阿斌表示，超过一定时间未联系上买家的快递，驿站一般会选择退回快递公司。但向这种买家明确表示来取却又长时间不取的快递，长时间保管后，往往会面临货品丢失、损坏的风险。

和城市相比，乡镇网点的弃件更多。一家乡镇网点工作人员表示，无人认领的快递大部分是外出打工人寄给家里老人或者小孩的，乡镇网点一般采取自取方式。因为不少老人不会操作取件码或者经常不接电话，造成包裹常常被遗忘。

支招：可通过“申诉”方式求偿

快递驿站擅自处理了无人认领的快递是否违法？对此，律师表示：在快递还没转移交付到消费者手上时，所有权仍属于卖家，不属于购买者。对于无人认领的快递，快递驿站工作人员应原路退回；如果私自处理，则对卖家构成民事上的违约及侵权行为。不管怎样，快递驿站工作人员是没有处置权的。如果一些物件价值不高，并得到商家授权后，工作人员可自行处理。

市邮政管理局工作人员表示，按照相关规定，收件人在没有取到快递一年内，可进行申诉，相关部门会根据申诉内容，要求寄送快递公司进行相关赔偿。如果没有证明包裹价值的购买合同、收据等证据，则按照快递公司《运单契约条款》的相关内容进行赔偿。但如果超过申诉期效，可能就无法得到赔偿了。

快递无人认领 后续麻烦不少

本报记者 丁海林 文 摄

以人为本营造和谐

以法为准彰显公正

