

流量清零，公理婆理之外还有良知

■何龙

电信运营商的套餐剩余流量清零条款是不是合理合法，近日因为中国消费者协会副会长、中国人民大学商法研究所所长刘俊海教授的一番话而再引争议。

刘俊海近日直指“流量清零”是“霸王条款”。他援引消费者权益保护法的相关条例，指称由经营者事先拟定的、消费者被迫同意的、未经过听证会听证过的这种格式条款，违背了公平交易权，它同时也是企业单方签订的、单方面排除了消费者的条款，所以这是一种违法的契约。

身兼消协副会长和商法研究所所长的双重身份，刘俊海这番话的分量自然非同寻常。看到这番话，数亿手机用户自然有找到“组织”的感觉。

在刚刚结束不久的全国两会上，有运营

商的负责人提出剩余流量清零是“国际惯例”。他说套餐本来就比较便宜，如果单卖就不是这个价格了，“你上肯德基去买套餐，你不能说薯条吃完了，把鸡腿还给你”。

这个“肯德基”的比喻显然是个不伦不类的比喻，因为买肯德基套餐，吃不完不需要交回店主，完全可以带走再吃。

倒是民间的一些相关比喻具有一定说服力。有人说，你坐公交车时，不能因为中途下车就要求扣减车资下次再用；你看有线电视，也不能因为一个月不看就要求免除月租费；出租车都有起步价，也不能因为路途短而给少于起步价的钱……

支持“清零”者认为，“限时优惠服务”跟电影兑换券、健身年卡是一样的，运营商以优惠的价格出售流量，如果你不喜欢，完全可以选择纯流量计费的方式。而那些以套餐方式得到优惠甚至免费手机的用户，享受优

惠与受到约束是同等的。

至于“国际惯例”，曾有记者在美国、英国和日本等国做过采访，发现确实多数国家在套餐上同样是用不完就清零。没有“清零”的国家如新西兰，也规定剩余流量要在一定时间内用完，并非无限期延续。

电信套餐与非套餐之间的区别，如果非要使用类比，它们更像批发与零售。批发价肯定要比零售价便宜，但没有一个商家敢说，你以批发价买的东西用不完必须归还卖主。

剩余流量该不该清零也许是一种典型的公理婆理争论，运营商与用户都可以找出许多理由。假如纠缠于类比，双方都可以找到许多比喻来佐证自己的观点，我们将永远走不出公理婆理的迷宫。

但总有一方所占的道理更大一些。电信运营商必须告诉用户，你们设置套餐的理由是什么？我们知道，优惠购机主要是为了吸

引或者绑定用户，但除此之外，设置套餐是因为网络资源有限，只能让“一部分人先用起来”，还是把流量的“剩饭剩菜”重新回锅，然后卖给后面的“食客”？

实际上，许多人都接到用完流量有奖的短信，这说明未必是流量资源不足的问题。那么为什么不降低普通流量费用，让大家用得起用得多？现在一方面用套餐者在浪费流量，另一方面不用套餐的人轻易不敢开启数据开关——为什么要制造这样的旱涝两极？

哪怕我们承认剩余流量清零是与国际接轨，但事实是，我们的流量价格、上网速度和电信服务等并未与国际接轨。我们的收入比发达国家低，电信费用却比他们高，而在网速上，我们与他们更是有龟兔之别。

中国的电信用户以瘦弱的身躯，哺养了肥壮的运营商，我们不论是只讲良知，电信运营商也该对用户有所反哺吧？

联通沃派

流量敞开用
月月1000兆
电话免费打 50+300分钟
短信免费发 100条

送2500M流量
550分钟免费电话



套餐	包含流量	包含通话	包含短信
36元	500MB	250分钟	100条
56元	1000MB	350分钟	100条
106元	2500MB	550分钟	100条



扫一扫，关注中国联通微信公众平台，了解更多活动资讯

China
unicom 中国联通

水有异味无问题是最大问题

社会热点

■毛建国

从2014年1月至今，在不到3个月的时间里，全国范围内，媒体曝光的自来水异味事件已达10起。有些出人意料的是，其中有6起自来水异味事件，相关部门把水质取样送检后，竟然得出异味水检测合格或达标的结论。（3月19日《法治周末》）

有多少居民仍然终年饮用自来水，又有多少居民选择了大桶纯净水或者瓶装水？不少人选择纯净水而弃自来水——然而，这与经济收入的增长没有直接关系。假如自来水水质是过硬的无异味的，谁愿意多花冤枉钱买大桶水？

自来水有异味无问题，不外乎三种可能。第一种是检测不认真，敷衍了事。有关方面把送检当成形式，送检的人不认真，检测的人不用心，“不是没有真相，而是没去追究真相”。第二种是技术不过硬，本领恐慌。有关方面的技术能力达不到，查不出其中的问题，“不是没有真相，而是检测不出真相”。第三种是态度有问题，弄虚作假。有关方面出于多方面考虑，不想把结果公之于众，“不是没有真相，而是不想公布真相”。

然而，纠结之处恰恰在此，多少年来，人们只知道水厂会放进漂白粉用于消毒去异味，却不知道漂白粉到底放了多少才不至于对人体造成伤害，更不知道当下喝的水中，到底有多少漂白粉。

2013年，杭州自来水四度出现异味。此前，环保部门虽多次采集水样检测，都未发现指标异常，也一直没有查出异味的原因。今年1月16日，浙江省环保厅透露，杭州自来水异味“元凶”已经查明，基本认定引起异味的主要物质是邻叔丁基苯酚。目前10家涉及这类物质的企业，均已采取停产停排等控制性措施，自来水水质已持续稳定恢复正常。这也证明一点，真相就在那里，只是能不能发现、愿不愿发现、肯不肯公布。

一直有学者呼吁，要建立独立于地方水厂的专业水质监测机构，变水厂自检自测为第三方检测，水质检测数据要及时向全社会公开。当水质检测变成水厂自检自测时，且不说水厂的技术能力有限，就拿更重要的公信力来说，能够得到保证吗？

让人民群众喝上干净水、吃上安全食品、呼吸上新鲜空气，这是最基本的民生，也是最应该保障的民生。自来水有异味无问题是最大问题，不解决这个问题，自来水就很可能问题缠身。