

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,你不能说我薯条吃完了,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,让大家用得起用得久?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早涝两极?

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,哺育了肥壮的运营商,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

还有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

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,检测的人不认真,“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。