

# 送新手机？话费套餐专『坑』留守老人

部分群众反映，家中留守长辈明明不会操作智能手机，也没有很强的网络流量需求，但才两年多时间，话费账单就累积到数千元。

半月谈记者调查发现，在广东农村地区，电信、联通等运营商的一些代理和业务员以“免费领手机”等名义“钓”取留守老人信任，为留守老人办理了价格不菲的套餐。

## “免费”诱饵暗藏消费陷阱

在广东，通信运营商一些基层网点业务员以各种手法引诱农村留守老人办理不菲套餐，当老人子女发现时，话费往往已达成上千元甚至数千元。

杨女士的母亲住在乡下，其广东电信宽带账户原本每月扣费159元，但从今年2月起，扣费突然变得毫无规律——有时多扣几十元，有时多扣100多元。后经杨女士核实，在此之前，她的母亲在电信工作人员以“回馈老用户”“不收取任何费用”的说辞下，领取了一款市场价几百元的某品牌低端智能机。“打电话问客服扣款情况，一会儿说是系统故障，一会儿又说是我母亲自己要领手机，就必须额外付费。”

叶女士说，2023年11月，生活在广东河源农村的父亲也被市场价1000余元的新手机“钓上钩”，办了一个合约期3年、每月199元的套餐，有时还会多出几十元的“流量包费

用”。今年4月，叶女士发现父亲的话费账单不到3年就达6000余元。

广州的王先生也反映，他的父亲在两年前被广东联通的业务员诱导办理了流量包，两年来被扣费1000多元，而他的父亲连微信都不会用。“70多岁的老人既不会发短信，也没做人脸识别确认，一个月80多块的流量包说办就办了。”

来自投诉平台消费保投诉中心的数据显示，仅2025年一年，通信运营商在广东省的用户投诉量就超过6000起，其中老年用户的投诉主要集中在资费不透明、套餐纠纷和虚假宣传等方面。

“从投诉情况看，大部分老年人都是在‘被坑’多时后才被发现掉入消费陷阱。”消费保投诉中心主任罗胜道告诉半月谈记者，当子女在几个月后发现老人被骗，想要维权的难度明显上升。

## 农村老人成了“香饽饽”？

在新入网用户数量有限的背景下，由于文化程度较低、缺乏辨识能力，子女又不在身边，农村留守老人容易成为运营商相互争抢的“香饽饽”。

——考核指标扭曲基层服务初衷。半月谈记者调查发现，一些运营商的“代理商”为追求效益，将营销成功率与业务员收入挂钩。运营商则通过设置指标、提成等方式鼓励这些代理商办理业务。广州一家代理商表示，办理套餐业务会从运营商方面获取酬金，酬金直接和套餐升级的程度挂钩。

消费者反映，连年轻人都分不清代理商和运营商的区别，留守老人更没有相关辨识能力，这也是导致部分留守老人被“坑”的重要原因。“营销人员在推销时往往是有‘话术’的。”罗胜道告诉半月谈记者，当老人听到“免费体验”“升级不涨价”“回馈老用户”等话术时，就容易放松警惕，并在“一问一答”间完成了所谓的“程序确认”。

——维权成本与现实收益形成“价差”。“诱导开通、模糊收费等行为屡禁不止，关键还在于消费者的维权

成本远高于实际收益。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江等专家认为，从运营商的角度看，只要其诱导行为没有被发现，或者被发现后事情没有“闹大”，那么收益就是可观的。

有数据显示，在权益受到侵害后，愿意能够通过法律维权的老人比例仅占22%。由于不少老人丢失传单、赠品凭证等关键证据，也不会事先录屏或录音，老人维权时难以形成完整证据链。

——数字化反成新壁垒。在采访中，有消费者告诉半月谈记者，自己父母在办理业务时全程配合营业厅工作人员“指示”，“让扫脸就扫脸，让点头张嘴就点头张嘴，好像只要扫过脸就证明他们同意办套餐了”。

广东环球经纬律师事务所律师张文婕表示，很多农村留守老人既缺乏查询套餐、辨识陷阱的能力，也缺乏求助的有效渠道。随着“智能语音客服”的广泛应用，老年人在遭受不法侵害后，连“对得上话的人”都找不到，更别提维权了。

## 斩断“黑手”，让违规者真正“肉疼”

半月谈记者将采访调查中了解到的问题向通信运营商采访核实，相关公司在书面回复中均表示，相关业务办理需由本人授权确认方可生效，并会对虚假宣传、诱导消费等问题进行严厉查处。

“向留守老人推荐他们不理解、用不上的业务本身就不道德。”受访消费者认为，此类推销行为本质上是欺骗。

近年来，《中共中央 国务院关于深化养老服务改革发展的意见》《国务院办公厅关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》等接连出台，对侵害老年人消费权益的行为作出明确规范。受访专家认为，治理这一乱象，不能寄希望于运营商的“自觉”，必须从监管制度、技术手段和消费者权益保护三个层面协同发力。

——堵住监管漏洞，让违规者付出“疼”的代价。“约谈、整改、退费，对运营商而言不痛不痒。”受访专家认为，应将针对老年用户的欺诈性营销列为从重处罚情节，严格执行“退一赔三”的惩罚性赔偿制度，对多次违规的企业和责任人实行行业禁入，“只有让违规者真正‘肉疼’，才能形成有效震慑”。陈音江、广州大学法

学院教授欧卫安等专家建议，压实运营商的主体责任，对旗下授权代理商、基层网点的营销行为建立常态化抽查倒查机制，针对老年用户开通不菲套餐、增值业务的情况严格落实二次回访确认制度，从业务办理端口堵住违规漏洞。

——强化技术防线，为老年用户装上“安全阀”。广东东莞市律师协会副监事长吕新建建议，对60岁以上用户办理新套餐或增值业务强制加入“冷静期”和人工二次确认环节，禁止仅凭短信或点击即完成业务开通；开放“消费限额”功能，允许老年用户或家属自主设置月度话费上限，超限自动断网；实行“大字版账单”强制推送，重点标红费用变动项。

——引导支持消费者敢于维权、善于维权。广东广信君达律师事务所律师陈力维表示，基层乡村组织应多面向农村老人开展宣传，帮助提升识别陷阱的能力。北京市东元(深圳)律师事务所律师邓永提醒，消费者一旦发现违规扣费，应第一时间保存通话记录、短信截图、扣费明细等证据，向12345政务服务热线或12315消费者维权热线投诉举报。

半月谈记者 颜之宏 胡林果

“这1000元赔偿款，我将用于公益。”6月11日，引发全网关注的“榴莲恶意仅退款”维权事件卖家“程大叔”，向华西都市报、封面新闻记者介绍了事件的最新进展：在法院调解下，买家的父亲代表其全家正式道歉，并赔付他1000元维权损失。

“程大叔”表示，他已经将这笔赔偿款存入他的“公益款库”，帮助有需要的人。

“程大叔”介绍，此前他在社交平台收到“死亡恐吓”信息后报警的事件，也查明了情况，“对方父母也道歉了，我接受道歉，事情就这样画个句号吧。”

## “榴莲恶意仅退款”商家维权案落幕 买家父亲道歉 并赔付1000元维权损失

### 接受道歉了结此次纠纷



“程大叔”从河南到山东取证维权。视频截图

月8日，山东庆云县警方经查实，确认买家袁某存在违法行为，依法对其作出行政拘留7日的处罚，并追缴全部违法所得。

“但是买家态度一直很抗拒，从未道歉。”“程大叔”介绍，行政处罚落地后，买家也始终未有致歉举动。

6月10日下午，在庆云县法院调解下，买家袁某的父亲代表全家正式向“程大叔”道歉，并赔付他1000元维权损失。“我接受道歉，达成谅解，彻底了结此次纠纷。”“程大叔”说。

此外，“程大叔”还介绍了事件中的另一起案件进展。

“从5月19日开始，我的社交账号后台私信，和电商平台客服私信，出现不明身份的陌生人恶意言论。甚至用污秽言语辱骂，更频繁带着‘死亡’等字眼的恐吓威胁话语。”为此，“程大叔”以受到人身威胁为由再次报警。

“警方后来查清了威胁信息源头，但情况比较特殊。”“程大叔”介绍，“发来恐吓威胁的陌生网友，存在智力残障，情绪管控能力不足，无法规范自身网络言行，于是警方联系了其监护人。对方父母主动诚恳致歉，承诺今后会规范其上网行为，我也就选择原谅，不再追究。”

### 商家称赔偿款将用于公益

接受华西都市报、封面新闻记者采访时，“程大叔”表示，本次纠纷赔付给他的1000元不会留作个人所得，将全部用于公益。

“维权追回的所有款项均将捐赠公益，这是一开始就承诺的，我维权只为讨个公道，要个道歉。”“程大叔”介绍，目前他的“公益款库”已经积攒了7000元。

“榴莲‘仅退款’维权事件发酵后，社交平台粉丝量大增。现在许多网友主动找来下单，生意显著

好转。我承诺网友在店铺下的每一笔订单，会抽出1元钱用于公益捐赠。”“程大叔”表示，维权事件最终的结果也是靠社会帮助，“这笔钱不是我个人的，是替支持我的每一位消费者一起做公益。”

“计划把钱用于资助孤儿，或者自然灾害捐赠，或者粉丝真实困难救助，或者捐赠给国内公信力高的爱心慈善基金会。”“程大叔”说。

华西都市报-封面新闻记者 谢杰