编辑 吕银玲 美编 李烝 责校 杨志强 电话:64101673 syzx10@126.com

联通强硬回应被5G:符合协议 合法合理

一张“不得不用”的5G手机卡让家住北京的张先生苦恼不已。近日,张先生向北京商报记者投诉,他办理了北京联通的一款“5G+宽带”融合套餐,并按期足额缴纳了套餐月租,但因他未使用套餐内的5G手机卡,便被北京联通切断了宽带。

对于张先生的遭遇,北京联通方面认为自己严格按照协议办事,并无过错。不过,有律师认为,北京联通的协议可能涉嫌霸王条款。专家也认为,张先生所办理的融合套餐设计并不合理,用户体验不好,也无法给运营商带来多少实质性的收益。

· 融合套餐页面下方有一句规定 ·

“套餐内主5G号码25天不激活,融合套餐须解除,套餐内宽带资费变更为对应速率的标准单宽带包月资费,套餐一年期合约自动解除。”

北京联通

严格按照套餐协议做事,完全合法合理。

律师

这些条款本身的内容是在消费者不使用5G卡的时候排除消费者使用宽带服务的权利,是一种典型的格式条款。

各执一词

“联通宽带送给消费者的产品(5G手机卡),消费者必须用。不用的话,联通就把消费者正在使用的联通宽带断掉,以此来逼迫消费者使用联通的5G手机卡。”张先生向北京商报记者表示。

按照张先生的描述,今年初,他在北京联通网上营业厅办理了一款名为“智慧沃家全家福5G版”的融合套餐,该套餐月租为166元,包含一条网速为500M的宽带,以及一张联通5G手机卡(内含每月40GB流量)。由于张先生已经拥有两张4G手机卡,再加上疫情缘故,联通5G手机卡未能第一时间邮寄到货,因此张先生并未打算使用这张5G手机卡。

6月4日,张先生接到了来自北京联通的电话,告知他需要激活并使用套餐内包含的5G手机卡,否则套餐将降级为普通的包月宽带。当时,正在开会的张先生拒绝了激活5G手机卡的要求,并挂断了电话。

6月5日早上,张先生发现自己的500M宽带被停掉,无法正常上网。随后,以为自己欠费的张先生向宽带账户充值了200元,但宽带仍然未能恢复。接着,张先生拨通了北京联通的客服电话。客服人员告知他,如果张先生不使用这张联通5G手机卡,那么宽带就会被停,且不会恢复。

在张先生看来,北京联通的做法属于“强盗逻辑”。6月11日,张先生表示,“联通无声无息地恢复了宽带,但是没有给我任何解释,对于近一个星期的断网也没有任何补偿的意思”。

对于张先生的遭遇,北京联通相关负责人向北京商报记者表示,张先生的遭遇并不应归咎于北京联通,北京联通严格按照套餐协议做事,完全合法合理。如果张先生仅是希望北京联通将他的套餐改为单宽带套餐,那么可以尝试帮他办理,但除此之外,无法满足他的其他不合理诉求。

涉霸王条款

在北京联通网上营业厅,北京商报记者找到了张先生所办理的融合套餐,该融合套餐页面下方有这样一句规定:“套餐内主5G号码25天不激活,融合套餐须解除,套餐内宽带资费变更为对应速率的标准单宽带包月资费,套餐一年期合约自动解除。”

对此,张先生表示,“如果我不用这个手机号,就自动换成单独宽带的套餐,这一点我倒是能懂,但是这里并没有说会直接把宽带掐掉,尤其是在我的余额完全够用的前提下”。

虽然上述介绍页面上没有“不激活5G卡就停掉宽带”的条款,但正式的套餐协议中是否有相关条款呢?对于这一问题,北京市京师(上海)律师事务所律师徐雯婷告诉北京商报记者,如果是套餐协议中的某些条款支持北京联通对张先生这样做(不激活5G卡就停掉宽带)的话,那么这些条款涉嫌霸王条款。这些条款本身的内容是在消费者不使用5G卡的时候排除消费者使用宽带服务的权利,是一种典型的格式条款。

公开资料显示,格式条款又称为标准条款,是指当事人为了重复使用而预先拟定、并在订立合同时未与对方协商的条款,如移动用户在办理手机套餐时签署的协议,就属于使用格式条款的合同。由于消费者只能对格式条款表示完全同意或拒绝,消费者在订约中实质上处于服从地位,而不是与格式条款提供方处于平等协商的地位。

“格式条款使用的时候必须在合同上突出显示或者事先详细告知消费者,在这件事情上,消费者明显对这个条款不知情,所以联通的这个格式条款是不能成立的。”徐雯婷表示,如果无法与北京联通协商解决,张先生一方面可以向消费者协会投诉,另一方面可以找当地的通信管理局投诉,两种途径都不满意的话,还可以向法院起诉。

意在发展用户

事实上,北京联通之所以推出上述“宽带+5G”融合套餐,原因并不难理解。独立电信分析师付亮表示,由于可能面临5G用户数量的KPI考核压力,北京联通才希望以捆绑销售的方式发展更多5G用户。

目前,有关部门尚未对“5G用户”给出标准的定义。不过,根据中国移动和中国电信在披露月度运营数据时的口径,5G用户均指订购5G套餐的移动用户。按照这一口径,一旦张先生激活了北京联通发给他的5G手机卡,那么他从用户统计层面就将成为一名中国联通的5G用户。

不同于中国移动和中国电信,中国联通至今仍未公布5G用户数。4月23日,工信部新闻发言人闻库称,截至3月底,全国5G套餐用户有5000多万户。另据官方数据,截至3月底,中国移动和中国电信的5G用户数分别为3172万户、1661万户,两家共计4833万户。以此来看,中国联通同期的5G用户数很可能不高于1167万户,明显落后于另外两家。

5G用户规模是反映5G发展快慢的基础指标,而加快5G发展是我国电信行业的既定政策。今年3月,工信部在《关于推动5G加快发展的通知》中明确提出,“鼓励基础电信企业通过套餐升级优惠、信用购机等举措,促进5G终端消费,加快用户向5G迁移”。

北京商报记者注意到,通过捆绑销售的方式来帮助某类业务发展用户,这种手段在国内电信市场并不罕见。为吸引更多用户使用自家宽带,中国移动也在采用类似手段。在北京地区,只要中国移动用户承诺每月手机套餐低消58元,便可以获得一条100M网速的宽带,这也相当于一款“流量+宽带”的融合套餐。

与中国移动的上述融合套餐相比,张先生此次办理的融合套餐“强迫”意味更重,而这也是他感到不满的重要原因:“中国移动满足低消送宽带的政策,首先给了用户要宽带还是不要宽带的自由选择权,其次即便选择不要宽带,用户也不会受到什么影响。”付亮说。

或将自缚手脚

值得注意的是,即便北京联通借助这类“宽带+5G”的融合套餐成功吸引到了更多5G用户,也未必会为自身业绩带来太多实际的好处。

在收入层面,以张先生办理的166元月租的融合套餐为例,该套餐内包含的流量产品如果单独购买,需要支付159元月租,该套餐内包括的500M宽带产品如果单独购买,需要支付148.33元月租,两者合计月租超过300元,这意味着,北京联通推出的这类融合套餐,收入低于单独销售流量产品和宽带产品。

付亮表示,北京联通此类套餐并不合理,设计思路存在一些问题。从营销的角度看,北京联通没有办法依靠这种手段得到合理的收益,只能说是多增加了一些虚幻的5G用户数。另一方面,这种套餐没有践行“以用户为中心”的设计思路,尽管有助于将非5G用户捆绑成为5G用户,但用户的体验不好。

根据三大运营商的政策,只有满足使用5G手机和5G网络覆盖两个条件的用户,才可以享受到最高300Mbps的5G体验级速率。由于张先生暂时不打算购买5G手机,所以就算他激活并使用了北京联通提供的5G手机卡,也无法享受到5G网速。

此外,“强迫”张先生这种仅使用4G手机的用户办理5G套餐,还可能会给运营商带来其他麻烦。据了解,5G套餐内包含的流量较多,但当4G手机搭配5G套餐时,这些流量只能以4G流量的形式被使用,这可能会加重4G网络的负担。

“运营商5G用户的推广工作应该扎扎实实地做,不应当变相‘强迫’用户使用5G套餐。”业内人士认为,在当前5G网络尚不完善、5G应用极为短缺的情况下,与其发展太多名不副实的5G用户,不如想办法促进5G服务的成熟。届时,即便运营商什么都不做,也会有更多用户主动选择办理5G套餐。

眼下,市面上还没有出现杀手级的5G应用,用户能够获得的5G体验多为下载电影、音乐的网速更快,但与4G体验相比,并无颠覆性差异。而被舆论热议的三大运营商“5G消息”服务,至今也尚未实质性落地。

北京商报记者 钱瑜 濮振宇

关注 Market focus

北京租房降温了吗:房东降价后又涨价 租客转租一月未脱手

在经历疫情“停摆”后,北京租房需求在近两个月集中爆发。近日,北京商报记者调查发现,随着返京人员的增多,北京租房需求逐步得到释放,但需求并未推动价格上涨,部分房东经历“先降价、后涨价”的操作,而租客转租也面临一个月仅有一个看房客的尴尬。分析指出,受经济大环境影响,今年的租金高点难以超过2019年,由于“毕业季”的延期叠加第二次疫情“危机”,北京租房市场在未来几个月或有进一步降温的可能。

价格降了吗
降700后再涨200

用了8天时间将自己北三环的一居室出租后,张敏感叹:“市场没那么坏,但确实降温了。”

张敏这套位于北京朝阳区北三环和平西桥附近的一居室,地理位置没得说,出门100米就是地铁,还不临街。楼层朝向方面,位于适中楼层的南向二层,不挡光。房况用她自己的话说:“没有多豪华,但对于自住来说,干干净净,什么都有。”张敏的同事有套房子,就在自己这套房子的楼上顶层,同样的户型,差不多的装修,去年底跟某头部长租公寓的续签价格是5700元/月。

“我详细跟同事打听了一下他租的价格、空置时间、服务费等等,考虑到疫情的影响,最后跟同一个长租公寓品牌签了一年的代理,月租金是5500元,两个月空置期。”钥匙被代理公司拿走后3天,张敏的房子在这家代理公司的App上线,租金为5300元/月,低于给张敏的月租金。受市场环境的影响,在房子出租之初选择了谨慎的态度。

“按照房况、楼层、朝向,中介也说,如果是去年底跟我同事一起出租,能到6000元,这么算是降了10%还多。”在张敏的房子正式在中介的App上架后,5天内带看15次,5天后中介将价格上调200元,与张敏收到的租金价格一致。3天后,房子成功出租,从中介的App下架。整个租房周期8天。

“从过程来说需求还是有的,4月开始复工复产之后,返京的人多起来,需求逐步释放,但对价格确实更加敏感了,另外就是小户型一居室比较好租,合租大户型更不容易,疫情让更多人愿意有独立空间。”负责张敏这套房源的经纪人如此评价。

转租顺畅吗
一个月仅一人看房

价格敏感度是一把标尺,衡量着房源成交周期的长短。与张敏的“快销”不同,租住在小黄庄一区的杨柳近日却面临转租的困扰。据杨柳介绍,自己今年4月初搬到小黄庄一区租住,当时北京租房市场才刚刚开始恢复,但租房价格却没有太大议价空间,自己租房的价格以目前来看算是“高价”,这也造成了最近转租很不顺利。

对于当初的“高价”租房,杨柳表示,自己在北京已经有四五年的租房经验,房子到期大概率会涨价,所以房子基本上是一年一换。但今年受疫情影响,搬家和看房都受到了影响,很多租户无奈只能选择续租,这也造成续租时可能出现“坐地起价”的情况,给租客整体印象就是价格没下调。

此外,彼时中介人员告诉杨柳,“房子降价的并没有很多,甚至有一些小区环境好的、配套设施齐全的,还出现了价格轻微上调的情况。而且近期需求量特别大,市场已经恢复得很好了,租房时不要犹豫”。

受市场大环境所传递的“信息”,杨柳看房一周就有了方向,选择与某长租公寓签订了一年的合同,然而没想到的是仅不到一个月就有了转租的困扰:“5月15日开始发布转租信息,中间只有一个来看房的,之后一直就再没人来问过。”杨柳感叹道,已经一个月时间过去了,这与自己的计划相差太大,新住处的定金也已经交了,实在不行只能违约退房。

“换房也是因为有了更便宜的去处,即便要缴纳违约金,算下来也是省钱的。”在与自己管家的交谈中,杨柳也了解到,目前自己所租住的房子是早几年收的,长租公寓机构与房东都签订了租房协议,出于盈利的目的,他们的房价也只能“挺着”。

成交涨了吗
需求回升 租金难涨

最近,因疫情而暂缓回京的人群陆续返京,租房市场在经历前期“停摆”后终于步入正轨。据我爱我家研究院统计,2020年5月北京住房租房交易量环比增长28.92%,同比2019年5月增长13.28%。3月、4月、5月交易量连续大幅上涨,虽然较去年3月、7月的高点仍然低出5%-6%,但整体交易规模已与去年旺季高点持平。

不过,我爱我家方面也表示,疫情对北京住房租房市场确有影响,一是交易节奏延后,历年在3月出现的交易高点推迟到5月,二是租金上行无力,往年春节后需求集中爆发、租金明显上涨的局面并未出现。受经济大环境影响,今年的租金高点难以超过2019年,租金上行的幅度不会太大,整体租金水平将维持在相对较低的位置。

5月北京的整租交易中,每平方米的平均成交租金为88.45元,环比上涨1.8%,同比去年5月下跌4.61%。5月北京整租交易的套均租金为5633元/套,环比上涨1.1%,同比去年5月下跌6.94%。与2019年相比,目前北京的租金水平仍然相对较低。

“目前来看,北京租房市场的活跃度也不高,呈现房源多、需求少的情况。”诸葛找房数据研究中心高级分析师王小嫱分析称,租房市场的发展与就业市场息息相关,疫情下虽然各大企业复工复产,但疫情的负面影响使企业缩编,就业市场环境严峻、失业率上升,叠加各大院校延后毕业时间,今年的“毕业季”或将延后,短期内北京的租房市场活跃度难见起色。

58安居客房产研究院分院院长张波亦表示,目前北京第二次疫情“危机”已经有了苗头,“毕业季”的延期叠加第二次疫情“危机”,北京租房市场在未来几个月或有进一步降温的可能。

北京商报记者 卢扬 王寅浩