



办宽带免费送机顶盒？

警惕部分运营商“免费”套路藏陷阱

□ 本报记者 张守坤
□ 本报见习记者 于天航

“当初明明说好免费送，没想到后续要被追多交几百元，这种被套路的感觉实在让人窝火。”近日，北京市海淀区的张淼森(化名)向《法治日报》记者讲述了她经历的一件糟心事。3年前，刚搬家的张淼森预约宽带安装时，被工作人员要求必须重新办理一张手机卡，对方承诺这是办理宽带的免费赠品，只要不使用就不会产生资费。因无换号需求，张淼森始终未领取该卡，宽带到期后也按要求退回了路由器。

没想到，今年6月，一通催费电话打破了平静——运营商告知张淼森，那张“免费送”的手机卡实则绑定了套餐，宽带3年合约期满后，套餐自动开始计费，目前累计欠费已达600多元。

“没有人告知我新号绑定了套餐，宽带到期后也没有人提醒我后续会收费。”张淼森说，她多次联系客服反映相关问题，但电话要么难以接通，要么每次都由不同接线员受理，反复陈述情况后，最终只得到“记录反馈”的敷衍回应。担心影响征信的她，无奈之下只能补交这笔“意外欠费”。

张淼森的遭遇并非个例。记者调查发现，在第三方投诉平台和社交平台上，大量消费者反映遭遇运营商宽带业务的“免费赠品”陷阱。免费路由器、机顶盒等赠品背后，要么暗藏长期合约捆绑，要么包含隐性消费，不少消费者因此无故被扣费，维权之路却困难重重。

“免费赠品”变消费陷阱

“免费赠品”本是一些商家吸引消费者的营销手段，但在宽带业务领域，部分运营商的“免费”却成为诱导消费的幌子，各类套路层出不穷，让消费者防不胜防。

2023年，在河南郑州工作的赵女士通过某运营商App预约宽带业务时，工作人员上门告知，办理69元及以上套餐可免费获赠宽带，但需签订两年合约，合约期内套餐不得降级。赵女士同意升级套餐后，安装人员又主动提出赠送电视机顶盒，即便她明确表示家里没有电视、用不上该设备，对方仍以“一套配置、赠送、不要白不要”为由极力推销，赵女士不好意思只能收下。

两年合约期满后，已离开郑州的赵女士偶然发现，自己每个月话费账单中多了一笔15元的影视会员扣费。她立即联系运营商客服要求取消，却被告知，若要停止扣费必须将机顶盒退还至最初办理宽带的营业厅。“办理时是电话预约上门服务，我根本不知道具体是哪家营业厅，没有人说过合约期满后会自动扣费。”赵女士气愤地说。

记者在某第三方投诉平台检索发现，类似案例并不少见。不少用户反映，一些运营商“赠送”的路由器、机顶盒等设备，实为“分期付款”模式，提前解约需归还设备或支付尾款；更有甚者，在用户不知情的情况下，以“免费”为名擅自开通收费业务，导致用户被持续扣费。

一名王姓用户称，2023年11月，他开通宽带时，客服告知每月费用仅二三十元，赠送路由器。后来因换房不再使用该宽带，他提出取消业务，却被运营商告知已签订两年合约，前期每月费用



为二三十元，后期会涨至七八十元。即便换房后宽带不再使用，费用仍要持续扣除。

“附条件赠与”暗藏猫腻

多名受访专家指出，部分运营商提供“免费赠品”背后，暗藏着明确的商业逻辑和法律风险。

北京瀛和律师事务所律师刘国照分析，这类“赠送”的实质，是部分运营商以免费设备为诱饵，捆绑消费者签订长期服务合约，或设置隐性消费条款，从而达到长期获取收益的目的。从法律角度来看，这属于“附条件的商业赠与”行为，消费者需满足签订一定期限合约、办理指定业务等特定条件，才能享受所谓的“免费”待遇。

在刘国照看来，此类行为或涉嫌违反多项法律法规：

首先是电信条例第四十条规定，电信业务经营者对电信用户不履行公开作出的承诺或者作容易引起误解的虚假宣传，属于违法行为。部分运营商在营销时一味强调“免费”，却隐瞒合约期限、费用上涨、设备退回义务等关键信息，明显构成容易引起误解的宣传。

其次，此类行为侵犯了消费者的知情权和公平交易权，违反了消费者权益保护法。部分运营商未明确告知消费者合约期限、费用标准、解约条件等重要信息，导致消费者在不知情的情况下签订合同、产生额外费用，严重侵犯了知情权。同时，部分运营商利用格式条款排除或限制消费者权利，如设置高额违约金、单方面变更套餐费用等，加重了消费者负担，违背了公平交易原则。

此外，此类行为还可能违反民法典相关规

定。民法典要求民事主体从事民事活动遵循公平原则，合理确定各方的权利和义务。部分运营商利用消费者对电信业务不熟悉和信息不对称，隐瞒关键条款、设置隐性消费，未公平设定双方权利义务，甚至可能构成欺诈。

令人遗憾的是，记者采访发现，一些消费者遭遇此类问题时，维权往往面临诸多困难。多数情况下，部分运营商的“免费”承诺仅为口头表述，消费者未留存相关证据；即便签订了书面合同，部分消费者在签约时未仔细阅读，或未收到完整的合同文本，导致维权时缺乏有效依据。最终，不少消费者因维权成本高昂、举证难，只能被迫接受扣费或交纳违约金。

须多方合力破除套路

受访专家一致认为，破除部分运营商的“免费”套路，需要监管部门、行业协会、运营商和消费者形成合力，从制度完善、行业自律、维权保障等多方面入手，构建良性的电信服务生态。

刘国照建议，立法机关可进一步完善电信服务相关法律法规，明确运营商的告知义务，格式条款规范等内容，加大对违规行为的处罚力度。监管部门应制定具体的监管细则，细化对运营商营销活动的监管要求，如必须以书面形式明确告知消费者费用标准、合约期限、解约条件、设备归属等关键信息，并由消费者逐一签字确认，确保信息透明。

首都经济贸易大学法学院副教授胡翔的建议是，可探索建立多元化监管机制，如建立运营商信用评价体系，将多次违规、投诉量大的运营

商及其代理商纳入“黑名单”，实施联合惩戒；试行“电信服务冷静期”制度，赋予消费者在合同签订后一定期限内无理由解除合同的权利。

“通信行业协会应主动发挥作用，制定更为严格的行业规范和自律准则，引导运营商规范营销行为。运营商自身需加强内部管理，建立健全监督机制，定期对业务办理流程、营销话术进行自查自纠，及时发现并纠正违规行为，对存在虚假宣传、隐瞒关键信息等行为的员工进行严肃处理。”刘国照说。

他还提出，市场监管部门、消费者组织可通过官方网站、社交媒体等多种渠道，发布电信消费警示，曝光运营商“免费”套路的典型案例，提醒消费者办理宽带等业务时保持警惕，消费者自身也应增强依法维权意识，遇到“赠送”等营销手段时保持理性，不被“免费”噱头诱惑，一旦遭遇隐性消费、虚假宣传等侵权行为，要及时依法维权。

“用户在办理业务时应增强证据意识，保留所有沟通记录，包括通话录音、聊天记录、短信等，尤其是涉及‘免费’‘无合约’等承诺的内容。”胡翔说，“同时务必索取并仔细阅读合同文本，重点关注费用、期限、解约条件等条款。如有疑问，应要求对方作出书面解释。”

胡翔建议，一旦发生纠纷，用户可采取以下途径维权：向法院提起诉讼，主张运营商存在欺诈行为，请求撤销合同并赔偿损失；向地方通信管理局、市场监督管理局投诉，提交证据要求查处；向消费者协会投诉，申请调解。

漫画/李晓军

鹰检木兰：刚柔并济织密妇女权益保护网

平顶山构建反家暴协作机制破解取证难维权慢

□ 本报记者 赵红旗
□ 本报通讯员 陈彦培

“检察官姐姐，‘木兰’有特别的含义吗？”近日，河南省平顶山职业技术学院礼堂内，市妇联“巾帼护航花开鹰城”女大学生发展赋能活动刚刚结束，几名女生围着平顶山市人民检察院普通犯罪检察部主任库宇宁好奇地问道。

“‘木兰’象征着忠诚与担当，我们致力于以检察履职的‘刚性’力度与司法服务的‘柔性’温度，共同守护女性权益‘半边天’。”库宇宁回答道。

春秋时期，平顶山为应国，应国以鹰为图腾，平顶山也因此被称为“鹰城”。平顶山市检察院检察长王林海向《法治日报》记者介绍，该院以破解家暴难题、严惩侵害妇女犯罪，帮扶涉罪女性为突破口，精心打造“鹰检木兰”品牌，联合多方构建协作配合机制，用法治力量为妇女合法权益保驾护航。

亮出护权“组合拳”

“8年来，每次他动手后求原谅，我都选择忍耐，直到这次胳膊被打断，才明白退让换不来安宁。”在平顶山市卫东区人民检察院12309检察服务中心，李某哭诉自己被丈夫马某家暴致左前臂、腰部轻伤二级的遭遇。

“鹰检木兰”办案组迅速介入，一方面对情绪崩溃的李某进行心理疏导；另一方面详细指导其申请人身安全保护令及有效留存证据。

面对马某“家务事外人无权干涉”的抵赖情绪，鹰检察官耐心地释法说理，阐明故意伤害罪

的量刑标准及认罪认罚从宽制度。最终，马某自愿签署认罪认罚具结书，被法院依法判处有期徒刑八个月。拿到判决书后，李某激动地说道：“终于有人管‘家务事’了，我再也不用担惊受怕了。”

为破解“重调解、轻告诫”这一共性问题，“鹰检木兰”依托侦查监督与协作配合办公室，调取公安机关2022年以来4万余条接处警记录，运用数字模型设置“夫妻施暴”“调解结案”等关键词进行筛查，锁定349条涉家暴警情，其中近六成未规范出具告诫书，成为受害者维权的“隐形障碍”。

针对发现的问题，“鹰检木兰”团队提请检察机关精准制发12份检察建议，直指接处警流程不规范、证据固定缺失等症结，并牵头召开公开听证会，邀请人大代表、妇联干部等15人参与评议，明确了家暴警情处置“三步法”：接警后24小时内核查伤情，48小时内完成证据固定，对未到处处罚标准者依法出具告诫书。

整改期间，平顶山市检察机关邀请20余名社会志愿者参与评估，通过电话回访、实地核查等方式跟踪进度，推动公安机关规范出具告诫书86份，家暴警情规范处置率从不足40%大幅提升至85%以上。

同时，“鹰检木兰”联合法院、公安、妇联等五部门会签《加强协作配合依法开展反家庭暴力工作实施意见》，建立家暴警情“24小时流转、48小时反馈”联动机制，从源头着力破解取证难、维权慢问题。

破解监督治理难题

“司法实践中，家暴案件长期面临取证难、维权慢等痛点。我们不再局限于个案办理，而是依托与法院建立的‘民事执行监督与协作机制’，通过全链条、立体化履职，搭建全流程维权通道。”库宇宁介绍道。

在新华区人民检察院办理的张某某案中，张某某的哭诉道出了关键困境：“每次报警都被当作‘夫妻吵架’调解了事，没有下文，他反而变本加厉，我手里连份扎实的证据都没有。”

为破解“重调解、轻告诫”这一共性问题，“鹰检木兰”依托侦查监督与协作配合办公室，调取公安机关2022年以来4万余条接处警记录，运用数字模型设置“夫妻施暴”“调解结案”等关键词进行筛查，锁定349条涉家暴警情，其中近六成未规范出具告诫书，成为受害者维权的“隐形障碍”。

针对发现的问题，“鹰检木兰”团队提请检察机关精准制发12份检察建议，直指接处警流程不规范、证据固定缺失等症结，并牵头召开公开听证会，邀请人大代表、妇联干部等15人参与评议，明确了家暴警情处置“三步法”：接警后24小时内核查伤情，48小时内完成证据固定，对未到处处罚标准者依法出具告诫书。

整改期间，平顶山市检察机关邀请20余名社会志愿者参与评估，通过电话回访、实地核查等方式跟踪进度，推动公安机关规范出具告诫书86份，家暴警情规范处置率从不足40%大幅提升至85%以上。

同时，“鹰检木兰”联合法院、公安、妇联等五部门会签《加强协作配合依法开展反家庭暴力工作实施意见》，建立家暴警情“24小时流转、48小时反馈”联动机制，从源头着力破解取证难、维权慢问题。

织密共治防护网络

“不用到处奔波，在小程序上就能咨询法律问题。”“鹰城木兰·检护半边天”小程序获得普遍

好评。

为突破维权时空限制，精准对接妇女急难愁盼，平顶山市检察院打造了集“咨询、查询、举报”功能于一体的数字化维权平台，将专业法律服务送至群众指尖。

记者了解到，该小程序整合三大核心功能：一是“法律知识精准答”，梳理反家暴、劳动维权、婚姻家庭等12类高频场景，收录典型案例与维权指引；用户输入关键词即可获取针对性解答；二是“民生政策便捷查”，深度嵌入妇联“两癌两筛”查询模块，清晰标注申请条件与就近服务点，方便妇女了解惠民政策；三是“维权线索快速传”，设置“线索举报”专区，支持文字、图片、录音等多种方式提交，用户可实时查看办理进度。

为实现闭环管理，“鹰城木兰·检护半边天”小程序与市妇联“两微一端”、检察机关12309服务平台实现数据互通，形成“妇联发现线索—检察介入调查—联合处置反馈”的线上线下一体化工作流程。

湛河区的王女士长期遭受家暴，前不久，她通过小程序求助。“鹰检木兰”团队迅速协助其固定报警记录、伤情鉴定等关键证据，协助申请人身安全保护令，并支持其顺利提起离婚诉讼。王女士感慨道：“这个小程序像一位‘随身法律管家’，在最无助的时候给了我希望和依靠。”

数据显示，2024年以来，“鹰城木兰·检护半边天”小程序已累计接收妇女法律咨询近万次，处理有效维权线索145条，所有线索均实现“7日回复、3月答复”。用户覆盖全市10个县(市、区)，已成为打通妇女维权“最后一公里”的重要载体，以数字化手段让司法温度更加可感可及。

□ 本报见习记者 王宇翔
□ 本报记者 韩丹东

近日，网红“唐飞机”驾驶超轻型飞行器直播飞行时突发意外不幸遇难的事件，引发社会广泛关注。有媒体报道称，其所驾驶的超轻型单人单座共轴双桨飞行器，系花费20多万元购入的二手设备。

多名接受《法治日报》记者采访的专家指出，这起悲剧不仅让人扼腕叹息，更暴露了超轻型飞行器在买卖、飞行、监管等环节存在的隐患。作为小众飞行器，超轻型飞行器虽有相关法律法规规定，但实际操作中的监管盲区、安全隐患等问题亟待破解，如何在保障航空爱好者的热情的同时，筑牢安全底线，成为亟待解决的问题。

飞行与交易存隐患

超轻型飞行器作为通用航空的重要组成部分，凭借其轻便、灵活的特点，受到不少航空爱好者青睐。但记者调查发现，这类飞行器在飞行、交易、组装等多个环节，都存在不容忽视的安全隐患和监管漏洞。

在飞行环节，“黑飞”现象较为突出。北京航空航天大学法学院通航与低空经济研究中心执行主任、副教授杨彩霞介绍，《一般运行和飞行规则》虽然对超轻型飞行器作出专章规定，但内容相对简单，且《通用航空飞行管制条例》未对其飞行作出具体规范，使其难以被纳入现行通用航空监管体系。同时，超轻型飞行器不属于无人机，也无法直接适用《无人驾驶航空器飞行管理暂行条例》，再加上缺乏强制登记和年检制度，有效管理难度较大。

西北政法大学国际法学院副教授、中国低空经济法治研究院副院长张望平指出，我国法律为符合条件的超轻型飞行器设立了豁免条款，免去适航证和航空人员执照的强制要求，初衷是降低大众参与航空体育活动的门槛，但法律“豁免”不等于“零监管”或“随意飞”。

“《一般运行和飞行规则》明确禁止超轻型飞行器在人口稠密区、管制空域飞行，且必须遵守目视飞行规则，飞行性质改变后则不再适用豁免。”张望平说，目前全国多数省市对“低慢小”航空器(含超轻型飞行器)实施严格空域管制，要求其飞行前向公安机关或空管部门报备批准，在城市上空、机场周边等敏感区域未经报备的飞行均属于“黑飞”，将面临严厉的行政处罚。

此外，《通用航空飞行管制条例》第十二条规定，从事通用航空飞行活动的单位、个人需提前申请飞行计划并获批准。”杨彩霞说。

交易与组装环节同样隐患重重。记者在某闲置交易平台检索发现，多款类似超轻型飞行器在售，售价介于88万元至158万元之间，累计有数百人询价或交易。有卖家透露，其售卖的飞行器自重98公斤，续航1小时，速度可达100公里/小时，理论飞行高度可达3000米。

记者注意到，对于这类飞行器的组装与售卖是否需要具备资质，零部件质量如何保障等问题，并没有明确的规定。

张望平介绍，大部分航空器生产需取得型号合格证(TC)、生产许可证(PC)、单机适航证(AC)“三大通行证”，但无人机等新兴航空器有豁免条款，微型、轻型、小型无人机系统的设计、生产等无需取得适航许可。关键在于超轻型飞行器是否被官方认定为适用豁免的“轻型”或“小型”航空器，若超出范畴，自行加工制造并销售则不合规；即便在豁免范围内，生产者也需遵守产品质量法对产品资质的基本要求。

杨彩霞补充道，若超轻型飞行器不符合《一般运行和飞行规则》规定的条件，或经改装超重等，需按照《民用航空产品和零部件合格审定规定》取得相应证件。

法律责任亟须厘清

受访专家指出，超轻型飞行器领域的诸多问题，根源在于法律法规存在一定的滞后性、监管机制相对不完善，法律责任尚不清晰。

中国民航大学法学院副教授贾圣真认为，超轻型飞行器不要求具备适航证、驾驶人员无需航空人员执照，并不意味着对这类活动的放任。“适航”是航空器安全运行的基本要求，所有航空器都应保持持续适航状态。对超轻型飞行器免去行政许可可类的适航管理，是考虑到其风险相对较小、民航监管资源有限，目前主要由飞行器所有者、驾驶者自行负责适航性保障，自担风险，但中国民用航空局仍保留监督检查的权力。

在法律责任认定方面，杨彩霞表示，若超轻型飞行器零部件来源不明或质量无法保证，生产者和卖家可能需承担产品责任。根据民法典相关规定，因产品存在缺陷造成他人损害的，生产者应当承担侵权责任；因产品存在缺陷造成他人损害的，被侵权人可以向产品的生产者请求赔偿，也可以向产品的销售者请求赔偿。产品缺陷由生产者造成的，销售者赔偿后，有权向生产者追偿。因销售者的过错使产品存在缺陷的，生产者赔偿后，有权向销售者追偿。

受访专家普遍认为，超轻型飞行器爱好者的热情可以理解，但热爱不能凌驾于安全之上。现行法律对驾驶者资质的豁免，在一定程度上埋下了能力管控的隐患，自学飞行成为行业常态，再加上部分使用者法律意识淡薄，无视空域管制规定擅自飞行，极易引发安全事故。

完善安全保障体系

为遏制超轻型飞行器“裸飞”乱象，多位专家呼吁从培训、保险、监管三方面构建“安全兜底”机制。

张望平建议，参照《民用无人驾驶航空器运行安全管理规则》中的“分类分级管理”原则，对空机重量接近116千克上限的共轴双桨机型实施更严格培训，与轻型设备形成梯度差异；依据《航空体育运动管理办法》的技术标准，将气象判断、应急处置等核心课程纳入法定培训内容，弥补《一般运行和飞行规则》对操作能力规定的缺失；对于违规追责，可援引安全生产法的规定，对未持证飞行造成事故的行为处以罚款，同时关联《征信业管理条例》建立信用惩戒机制，形成“培训—考核—追责”的闭环。

此外，张望平指出，现行保险体系对超轻型飞行器的覆盖缺失，导致事故责任承担陷入法律困境，受害者与第三方权益难以保障。他建议，依据保险法有关规定，将“法定责任险”设定为飞行前提，覆盖地面第三人损害赔偿，确保事故发生后受害者能得到及时赔偿；参照《机动车交通事故责任强制保险条例》的差异化费率机制，结合《一般运行和飞行规则》对飞行区域的限制规定，对管制空域飞行与适飞空域飞行实行不同保费标准，通过经济杠杆引导使用者规范飞行。

“民航部门虽不实行许可管理，但应加强监督检查，尤其应对在网络平台发布飞行视频的博主进行重点关注。”贾圣真说。

超轻型飞行器在买卖飞行监管等环节存在隐患 专家建议
建立强制培训制度健全保险体系