



手机国外被盗 一天欠费22万元

律师:超出信用额度的损失,电信公司或应担责

在西班牙旅游时,手机被人偷走。返回大连后,发现已欠下22万元的巨额话费。最近,大连市民刘女士正为此事而窝火。对此,刘女士提出了质疑,“手机号既然已经欠费,为何不及时停机呢?”对此,电信客服及营业厅工作人员对她表示,刘女士身在国外,使用的是当地运营商的网络,两国运营商结算有个“识别期”,22万元话费应该就是在此期间消费并欠下的。

忘记密码无法及时挂失

上月,刘女士和朋友一起到西班牙旅行。4月18日,刘女士在巴塞罗那一处海滩散步时,她的苹果6PLUS手机被偷。这部手机号码的运营商为中国电信,刘女士当即拨打了电信客服挂失。

挂失时,客服要求刘女士提供密码。“密码是十几年前设置的,一时着急也没想起来。”刘女士说,她在电话里跟客服沟通,如果本人不在国内的情况下,可不可以采取其他方式挂失,例如由家人携带身份证复印件

24小时内产生数万个国际漫游通话

单据显示,在手机被盗后的24小时内,产生了数万个国际漫游通话记录。

4月27日,刘女士一行返回了大连。第二天上午,她来到了电信营业厅为手机补卡。补卡后,刘女士只拨打了一个电话,就不能使用了。经过查询,她的手机号已经欠费8万余元。刘女士致电电信客服,对方表示只有把8万元欠费还上才能继续使用。而到了29日,经查询手机号的欠费数额已经达到了22万元。

如此巨额的欠费,让刘女士吃惊不已。她连忙请求电信工作人员打印出了资费明细单,足足有600多页。单据显示,在手机被

和户口本到营业厅去挂失,或是采取视频确认的方式挂失,但遭到了拒绝。4月19日下午,刘女士再次拨打了客服,经过多次试验密码,终于成功了,客服人员为她办理了停机保号业务。

手机被盗后,刘女士在当地并未报警,她主要是怕耽误早已定好的行程。“既然已经办理了停机保号,我也就稍微放心了,继续在西班牙旅行。”

盗后的24小时内,刘女士的手机号码产生了数万个国际漫游通话记录,每一分钟手机号都在频繁地进出电话,而且好多号码都是重复的。记者注意到,手机号所拨打的电话中,不少被叫号码都是以“375”为开头的。

刘女士经咨询获悉,“375”打头的号码并不是国内的号段,手机号拨打的极有可能是境外的收费语音平台,这种平台的通信资费比较昂贵。否则,如果是拨打正常号码,不可能在24小时内花掉22万元话费。从拨打方式上来看,人工操作是不大可能的,应该是获取刘女士的手机卡后,使用电脑或某种设备自动拨打。



章丽珍 绘

律师说法

超出信用额度的损失 电信公司或应担责

其实,手机在国外丢失产生天价欠费的事件不是第一次发生了,去年6月,蔡女士也是在西班牙巴塞罗那丢失了手机,回国后被告知欠费23万。那么,这样的欠费是不是可以避免产生呢?欠费到底该谁负责?

北京市岳成律师事务所律师岳岫山表示:首先,用户没有起到保管手机的责任,所以对丢手机带来的损失是要承担责任的。手机在透支限额之内的消费,应该由用户承担的。

但超出限额的部分,要看什么原因造成这部分费用的产生。电信条例第33条明确规定,当出现异常的巨额话费,电信业务经营者一经发现,应当尽可能迅速告知用户,并采取相应的措施。所以,要看电信公司是什么时候发现存在异常话费,如果发现以后它没有采取措施,导致超出限额的话费就应当由电信公司承担相应责任。

另外,消费者权益保护法规定,消费者有知情权。这个案例中,用户存了1000元钱,并知道有200元的透支限额规定,那么应当理解为最大损失就是1200元钱。

新闻链接

如何避免出国产生天价资费

出国后,如何避免手机产生天价的话费和流量费呢?对此,业内人士支了几招。

直接换成当地卡 如果出国时间比较长,建议直接购买国外的电话卡,这样上网的费用就会少很多。如果坚持使用自己的手机号码,一定要记住手机的服务密码,现在很多人一般不太把手机的服务密码当回事,有用的时候的确很管用。如果手机丢了,直接通过密码立即挂失。如果上网,可以在当地购买流量包。

上免费WIFI 在欧洲和美国,通讯十分发达,商场、餐馆、酒店、街边等几乎所有公共区域,都有WIFI信号,且没有密码,可以随便上。需要注意的是,在东南亚一些国家,酒店大厅的WIFI免费,房间内的WIFI却收费很高,高的甚至达两300元人民币一小时。

彻底关网 稳妥的办法是,出国前,打运营商客服电话,关闭上网功能。如果不想关闭上网功能,需要注意关闭耗费流量的软件。在线打车、在线地图、在线点评等需要获取定位信息的软件,及APP应用商城、社交类等推送消息功能的软件,通常会随手机开机在后台自动运行,时时更新数据推送广告。建议用户在暂时不使用其功能时,及时在后台进行关闭。

综合央视、《半岛晨报》报道

预存话费用完了为何没及时停机?

在出国前,刘女士为手机预存了1000多元的话费。她当时琢磨,如果手机真的丢了,话费用完了,自然而然就停机了。经过到营业厅查询,她的手机欠费超过200元就会停机。“既然如此,为何欠费后没能停机,最终欠下22万天价话费呢?”刘女士进一步质疑称,为何在国内欠费超过一定额度就会停机,而在国外却出现了不同的情况?同时,在此前开通国际漫游时,为何客服没有提示其中可能存在的风险?

刘女士数次与客服交涉,得到的答复均

运营商:跨国结算存在一个“识别期”

刘女士与电信客服及营业厅工作人员交涉时的视频资料显示,对于“欠费为何没停机”的问题,工作人员给出的答复是,是跨国结算的“识别期”导致的。

工作人员称,刘女士到西班牙后,实际上并不是国内运营商提供服务,而是由所在地的运营商提供服务(国内几家知名运营商均是如此)。在境外使用服务时,因为运营商结转方式不一样,结算存在一个“识别期”,实际上就是结算流程所需的时间,这个时间往往需要几天。因此,一旦消费者出境,运营商的结算会出现延迟。因无法及时检测到话

费余额情况,就无法在欠费后第一时间办理停机。

女士认为,此事是外籍不法人员利用两国运营商结算的“时间漏洞”而实施的犯罪行为,因此22万元话费不应由她个人承担,她已经向电信大连分公司表明了观点。据刘女士透露,电信方面已在积极处理此事,但由于款项数额较大,大连分公司已经将事情上报,以期事情能妥善解决。

记者18日获悉,电信方面对刘女士所欠的22万元国际漫游话费予以减免,刘女士对此表示满意。

友情提醒: 使用本栏目征婚信息请注意查验对方相关资料。因广告审查仅涉及《广告法》要求的相关内容,敬请应征者注意自我保护。

梦缘婚介

真心实意想找上门丈夫, 丧偶不育女59岁, 先夫车祸而亡, 有劳保, 老房拆迁分新房多套, 现在经营先夫留下来的地板厂, 她肤白大方, 性格直爽, 特有女人味, 希望寻找一位健康实在, 脾气好, 感情专一, 有工作责任心的男士为伴, 有孩视如亲生, 地区条件年龄不限, 来者带证件, 双方满意近期完婚, 委托15968997250

随缘婚介

单身不育女48岁, 漂亮大方气质佳有女人味。私营多年, 年收入丰有房。温柔善良富有爱心的她因不育而离异, 承受了太多的委屈和伤痛, 但内心还是期盼得到一份真爱。在亲朋好友劝说下重新寻位对感情专一、不好赌、能与她同甘共苦之男士携手美好未来。(年龄地区不限) 有孩最佳。电话15658285671

友缘婚介

茫茫人海觅知音, 好老太74岁医院退休劳保高, 市区有大套低层带花园高级住宅及办公楼出租先夫因故突然离世, 对她打击很大未育无子女无依无靠的她特感到悲伤和痛苦。希望找一个老伴的肩膀靠一下, 她不要你别的, 只要你为人实在身体健康脾气好就请大胆来电地区经济不限有子女佳, 无房可落户女方, 来者带证件双方满意可去女方观看有缘近期完婚。热线13586649519

友缘婚介

温柔得体, 贤惠善良的丧偶女68岁, 事业单位退休, 劳保高, 现经营先夫留下的箱包厂, 业务稳定, 经济优越, 一生未育, 无子女肤白, 市区有大套住房, 人到晚年特别需要关心和呵护, 有病时连到杯水的人都没有, 很想找一个好老伴只要你身体健康, 脾气好就来电, 经济地区不限, 双方满意到女方观看。热线13989316749