

中国电信周口分公司 举办 VIP 用户购机盛会暨亲子活动

□记者 张建中 通讯员 许丽文/图

本报讯 为提升中国电信周口分公司的基础服务能力,不断增强客户体验,提升客户感知,使广大客户进一步了解中国电信周口分公司的多元化产品和细致、周全的服务,中国电信周口分公司(位于七一路与八一大道交叉口东50米路北)于7月4日开展了天翼客户俱乐部活动,有50多组家庭的100多人到场参与。

本次活动分为邀约宣传、现场活动、活动抽奖3个阶段,活动内容主要是以宝宝手工制作沙画为比赛形式,旨在提高宝宝的动手能力。用时最短且完成质量最好的宝宝获胜,并可获得相应的奖品,同时,其他宝宝也得到了鼓励奖。另外,受邀到场的用户凭邀请券均参与了整点抽奖活动,购机用户还参与了抽奖免费赠机活动。

本次活动受到了该公司领导的高度重视,中国电信周口分公司副总经理赵清华到现场致活动开幕词,主持人宣读规则。工作人员现场讲解并演示了沙画的制用技巧,各会员家庭积极参与制作,将学习和交流充分结合在一起,开心地分享着劳动成果。

本次活动的开展,将比赛与交流相结合,寓教于乐,进一步拉近了企业与客户的距离,提升了服务感知,树立了企业良好的社会形象。



三星一款手机预装 44 个软件 上海消保委起诉厂商

手机预装软件一直是消费者比较头疼的问题,上海市消费者权益保护委员会(以下简称上海消保委)近日的测试结果显示,欧珀 X9007 和三星 SM-N9008S 两款手机中,预装的软件都超过了 40 款,且大部分软件都不能卸载。上海消保委近日提起公益诉讼,将两家公司告上法庭,中消协明确表态支持起诉。据介绍,这是国内首例被受理的消费维权公益诉讼。

三星手机预装软件达 44 个

上海消保委表示,目前手机已从单一的通信功能发展到集通信、社交、学习、娱乐、电子商务、健康管理等多功能为一体的移动智能终端。这极大地刺激了消费者对智能手机的消费需求,与此同时,与手机相关的消费投诉也呈快速增长的趋势。2012年,上海消保委受理的手机类消费投诉为 4188 件,2013 年为 5680 件,2014 年达到了 7066 件,手机类投诉已经连续 3 年占到商品类投诉的第一位。

今年年初,上海消保委针对消费者反映的手机成像不佳、内存“缩水”、软件异常等热点问题,委托专业机构对手机的多项



性能开展了比较试验。比较试验发现,受试手机除系统软件外,均不同程度地预装了各类软件,最多的达到 71 个,少的也有近 30 个。有的手机无法卸载任何预装软件,有的手机虽可卸载一部分,但仍有大量预装软件不能卸载。抽样测试结果显示,手机预装应用软件在消费者无操作的情况下,仍然会发生流量消耗。根据比较试验结果,欧珀 X9007 和三星 SM-N9008S 手机不可卸载软件数量位列前两位,欧珀手机总共预装了 71 个软件,其中不可卸载软件数量达 47 个,是所有受试手机中最多的;三星手机为 44 个,且所有预装软件均不可卸载。

消协起诉两家公司获立案

上海消保委表示,消费者购买手机后,即享有对手机及手机虚拟空间占有、使用、收益和处分的权利,预装应用软件占用了手机的内存,无法正常卸载,导致手机可使用空间减少。因此,手机厂商应当对预装软件的类型、功能、所占内存明确告知消费者,并允许消费者自主卸载应用软件。鉴于手机厂商的行为侵害了众多消费者的合法权益,上海消保委认为,有必要通过公益诉讼的方式纠正此类不合理的做法,因此将广东欧珀移动通信有限公司和天津三星通信技术有限公司起诉到上海市第一中院,请求法院判令两公司在其所销售的智能手机外包装或说明书中,明示手机内预装软件名称、类型、功能、所占内存。同时,请求法院判令被告为其所销售的智能手机内预装的应用软件提供可直接卸载的途径。据介绍,目前该案已经获法院立案,这是国内首例被受理的消费维权公益诉讼。

上海消保委表示,希望此次公益诉讼能够起到示范效应,彻底破除智能手机行业捆绑销售应用软件又不告知消费者的潜规则,推动手机应用软件的公平竞争。

中消协表态支持公益诉讼

针对此事,中消协新闻发言人接受采访时表示,中消协支持上海消保委履行法定职责,依法就损害众多消费者合法权益的行为提起公益诉讼,也为一切依法维护消费者权益的行为“点赞”。

中消协新闻发言人表示,消费维权公益诉讼制度能更有效地维护消费者的整体利益,对依法加强社会治理具有重大意义。新《消法》明确规定,就损害广大消费者权益的行为提起公益诉讼,是中消协以及省级消协组织的法定职责。

据介绍,新《消法》实施以来,中消协和全国消协组织在各界的支持下,积极收集相关案件,开展了深入的理论研究和实务探索。此次上海消保委针对三星和欧珀手机预装软件无法卸载而提起的公益诉讼,还有此前浙江省消保委针对实名制购票乘车后遗失车票的消费者,必须全额补票所提起的公益诉讼(迄今未获受理),都是全国消协组织落实消费维权公益诉讼职责的一部分,也为消协组织开展公益诉讼做出了有益的探索。消费维权公益诉讼针对的是侵害众多消费者合法权益的行为,涉及社会公共利益维护,诉讼对象大多涉及垄断行业和强势企业,可能会遇到各种压力和困扰。下一步,中消协和各地消协将继续强化履行《消法》赋予的各项职责,促进消费维权公益诉讼制度的落实,坚定维护广大消费者的合法权益,克服困难,坚定不移地推动保护消费者权益工作的进步。

中消协新闻发言人还表示,保护消费者权益是全社会的共同责任,消费维权公益诉讼的推进需要社会各界的大力支持,在全社会的共同关注和努力下,新《消法》确立的包括消费维权公益诉讼等一系列新的保护消费者权益制度一定会发挥作用,消费者权益一定会得到更好的保护。

专家说法

软件预装问题 应靠市场解决

手机中国联盟秘书长王艳辉表示,一些手机预装的应用软件不能被卸载,这一点他本人也很反感,但这并不说明“手机所有软件都可删除”这一要求应获得法律的支持。

王艳辉表示,首先,预装软件无法删除并不违反行业主管部门的任何规定,相反,这些预装了不可删除软件的手机都通过了工信部有关部门的检测,并拿了批文。其次,手机预装软件有多种来源,有安卓系统底层自带的,有运营商预装的,也有厂商自己预装的。第三,这些软件在功能上有些是必须有的,有些不是必需的,无法统一界定究竟哪些可以删,哪些不能删。如果强制要求所有软件都可删除,当一些系统底层应用被删除后,手机也就不能正常使用了。

“如果判决支持所有软件可删除,那对手机行业会带来连锁的巨大灾难,因为全世界没有一款智能手机是合法的了。”王艳辉说。

王艳辉认为,手机预装软件的问题并非无法解决,而是要靠市场来解决。现在,有一些手机厂商的手机系统“越来越轻”,也就是手机预装软件很少,消费者可以根据自己的需要进行选择。手机发烧友可以选择预装少的手机,对手机功能不太懂的用户,则可以选择主要应用都预装好的手机。这应该靠市场的竞争,而不是依靠法律的强制要求。

(京华)