

LAW

消费者权益法律保护专辑

主 编：赵汝琨

本册执行主编：倪振宇

法律帮助一点通

——电信与互联网



消费者权益法律保护专辑 ★

法律帮助一点通

——电信与互联网

主 编 赵汝琨 本册执行主编 倪振宇
编著者 倪振宇 刘轶鹏

中国检察出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

电信与互联网/倪振宇主编. —北京: 中国检察出版社,
2005. 1

(法律帮助一点通)

ISBN 7 - 80185 - 348 - 2

I. 电… II. 倪… III. ①电信 - 法律 - 基本知识
- 中国 ②互联网 - 科学技术管理 - 法规 - 基本知
识 - 中国 IV. ①D922. 296②D922. 17

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 128260 号

法律帮助一点通——电信与互联网

主编 赵汝琨 本册执行主编 倪振宇

出版发行: 中国检察出版社

社 址: 北京市石景山区鲁谷西路 5 号 (100040)

网 址: 中国检察出版社 (www. zgjcbs. com)

电子邮箱: zgjcbs@vip. sina. com

电 话: (010)68630384(编辑) 68650015(发行) 68650029(邮购)

经 销: 新华书店

印 刷: 保定市印刷厂

开 本: 850mm × 1168mm 32 开

印 张: 6.375 印张

字 数: 140 千字

版 次: 2005 年 1 月第一版 2005 年 1 月第一次印刷

书 号: ISBN 7 - 80185 - 348 - 2/D · 1327

定 价: 12.00 元

检察版图书, 版权所有, 侵权必究

如遇图书印装质量问题本社负责调换

目 录

第一章 固定电话消费权益的保护	1
1. 固定电话资费标准是如何确定的?	1
2. 固定电话资费标准包括哪些项目?	2
3. 哪些电话可以适用《固定电话机商品修理更 换退货责任规定》?	5
4. 固定电话机出问题由谁来负责?	6
5. 固定电话机的销售者应承担什么责任和义务?	7
6. 固定电话机的修理者应承担什么责任和义务?	8
7. 固定电话机的生产者应承担什么责任和义务?	10
8. 固定电话机的三包有效期有多久?	11
9. 固定电话机的三包有效期如何计算?	13
10. 三包有效期内, 消费者在什么情况下可以退 货?	13
11. 三包有效期内, 消费者在什么情况下可以要 求更换?	15
12. 三包有效期内, 单独销售的电池、充电座、 电源充电器有故障应如何处理?	16
13. 折旧费如何计算?	16
14. 何种情况不实行三包, 但可以实行合理的收	



费修理？	17
15. 消费者应如何处理与商家的纠纷？	18
16. 固定电话机的三包凭证应包括什么？	19
17. 电信运营商将已使用的固话号码卖给消费者 应当承担什么责任？	20
18. 固定电话的计费方式是怎样的？消费者如何 查询话费？	21
19. 《网话明细》是什么？消费者可以利用《网 话明细》主张自己的权利吗？	22
20. 什么是电信服务欺诈？消费者应该如何应对 欺诈？	23
21. 电信运营商是否应承担线路维修义务？	24
22. IP卡用户如何保护自己的权益？	26
23. 什么是IP电话？如何应对IP电话业务中的 欺诈？	28
24. 寻呼台称“终生免服务费”，不守承诺怎么办？	30
25. 什么是连带责任？如何应对强制收费？	31

第二篇 移运通信消费权益的保护

1. 二手手机出了问题，消费者能否索赔？	33
2. 认定商家欺诈需要什么条件？	34
3. 未成年人购买手机的行为有效吗？	35
4. 如何防范“水货”手机？	36
5. 买手机有哪些需要注意的事项？	37
6. “水货”手机无入网号，无法使用怎么办？	38
7. 商家承诺与法律规定不同是否有效？	39



8. 哪些手机可以适用《移动电话机商品修理更 换退货责任规定》?	40
9. 手机出了问题由谁来负责?	41
10. 手机的销售者应当承担何种责任和义务?	42
11. 手机的修理者应当承担何种责任和义务?	43
12. 手机的生产者(进口者)应当承担何种责任 和义务?	44
13. “手机三包”的有效期是如何规定的?	45
14. “三包”有效期内,消费者享有何种权利?	46
15. 符合退货条件的情况有几种?	47
16. 符合换货条件的情况有几种?	48
17. 手机修理期间,消费者享有什么权利?	49
18. 何种情况不实行“三包”,但可以实行合理 的收费修理?	50
19. 对“三包”服务有争议,如何解决?	51
20. 手机附件如何“三包”?	52
21. 过了“包退期”就只能换货了吗?	53
22. 如何应对经销商拖延退换时间?	54
23. 手机质量出问题,由谁承担责任?	55
24. 发票与三包凭证是否是“三包”的惟一根据? ...	56
25. 手机赠品如何“三包”?	57
26. 消费者主张权利过程中应注意哪些问题?	58
27. 手机维修需注意哪些问题?	59
28. 停机后还要交月租费吗?	60
29. 销售人员误导,能否要求双倍赔偿?	62
30. 运营商更改合同,消费者如何维权?	63



- 31. 运营商计费系统错误, 用户如何应对? 64
- 32. 为何用户可以欠费不停机? 65
- 33. 用户手机销号, 剩余话费应如何返还? 66
- 34. 如何应对话费优惠合同中的陷阱? 66
- 35. 运营商有无权利以执行政策为由擅自更改合同? 68
- 36. 捆绑销售手机与话费, 手机出问题话费还要交吗? 69
- 37. 手机来电显示收费合理吗? 70
- 38. 如何应对“免费下载铃声”陷阱? 71
- 39. 手机因移动运营商的原因而不能使用, 因此造成的损失能否赔偿? 72
- 40. 运营商所致通信中断可以索赔吗? 73
- 41. 移动运营商有无权利按照自己判断给客户停机? 74
- 42. 移动运营商有无权利在强制停机之后将用户号码转让? 75
- 43. 移动运营商可以单方面修改条款吗? 78
- 44. 通话数据应保存多长时间? 80
- 45. 移动运营商对合同有何“最终解释权”? 80
- 46. 未经同意, 用户被强行开通某项服务, 应如何应对? 82
- 47. 利用客户信息为他人办理手机号业务是否合法? 83
- 48. 手机造成人身伤害, 如何维权? 85
- 49. 手机被盗怎么办? 87



- 50. 手机被屏蔽了怎么办? 88
- 51. 购买未入网的电信产品, 合同有效吗? 89

第三章 短信服务消费权益的保护 91

- 1. 什么是消费者的平等交易权? 强迫订制短信
服务应如何应对? 91
- 2. “垃圾短信”侵犯了公民的什么权利? 92
- 3. 短信运营商应该如何标示价格? 93
- 4. 消费者如何利用“首问负责制”来维护自己
的权益? 94
- 5. 用户怎样查短信息服务订制情况及相应资费
标准? 怎样退订短信? 96
- 6. 用户对于信息服务费用有何权利? 98
- 7. 手机短信能否作为合同证据? 99
- 8. 骗取用户信息, 订制短信是否构成诈骗罪? 99
- 9. 如何应对中奖短信诈骗? 101
- 10. 短信服务商强制用户访问、下载淫秽电子信
息应该怎么办? 102
- 11. 发送黄色短信是否触犯刑事法律? 103

第四章 网络服务消费权益的保护 104

- 1. 不上网为何还要收钱? 104
- 2. 如何应对拨号上网的“付费陷阱”? 105
- 3. 被多收网费怎么办? 107
- 4. 宾馆不合理收取网费怎么办? 108
- 5. 国内的宽带接入企业有哪些? 109



6. 运营商要减少用户权利须承担什么责任? 110
7. 什么是宽带? 如何应对宽带服务中的问题? 111
8. 如何辨识合同中承诺的网速高低? 113
9. 服务商应当对所使用的软件承担什么责任? 114
10. 电子邮件服务商对用户的“通信自由”权利
 负有何种义务? 115
11. 邮件服务商的过错造成用户权益受损, 能否
 要求赔偿? 117
12. 申请邮箱过程中落入手机短信注册陷阱, 能
 否要求赔偿? 119
13. 电子邮箱由于技术问题而泄露个人隐私能否
 要求赔偿? 120
14. 游戏点卡出了问题, 如何主张权利? 121
15. 网游账号被盗, 应怎样应对? 121
16. 玩家丢失装备, 应如何维护自己的权利? 122

第五章 其他电信维权法律知识 124

1. 电信资费是如何规定的? 124
2. 电信资费调整有何相关程序? 126
3. 电信用户申请安装、移装电信终端设备享有
 何种权利? 127
4. 电信用户申告电信服务障碍享有何种权利? 127
5. 电信用户出现异常的巨额电信费用, 电信业
 务经营者有什么责任? 127
6. 电信用户不正常交费, 电信业务经营者可采
 取何种措施? 128



7. 电信业务经营者在何种情况下应主动通知用户?	128
8. 电信业务经营者在电信服务中有何义务?	129
9. 电信用户在何种情况下可向国务院信息产业主管部门等相关部门申诉?	129
10. 受理申诉的机构包括哪些部门?	130
11. 受理部门对投诉答复的时间是多长?	130
12. 申诉受理机构对何种情形的申诉案件不予受理?	131
13. 用户申诉应符合何种条件?	131
14. 电信纠纷案中证据真实性的举证责任应由谁承担?	132

附 录

中华人民共和国消费者权益保护法	136
中华人民共和国电信条例	147
固定电话机商品修理更换退货责任规定	168
移动电话机商品修理更换退货责任规定	178
关于规范短信息服务有关问题的通知	188

第一章

固定电话消费权益的保护

1 固定电话资费标准是如何确定的？

固定电话资费是电信资费的一部分。电信资费是根据《电信条例》中的相关条款来制定的。《电信条例》第23条规定，电信资费的标准实行以成本为基础的定价原则，同时考虑国民经济与社会发展要求、电信业的发展和电信用户的承受能力等因素。这就是说打电话的钱应该符合大多数老百姓的消费水平。

《电信条例》第24条规定，电信资费分为市场调节价、政府指导价和政府定价。基础电信业务资费实行政府定价、政府指导价或者市场调节价。所以，固定电话收费可以由三种途径来定。

而《电信条例》第25条规定：（1）政府定价的重要的电信业务资费标准，由国务院信息产业主管部门提出方案，经征求国务院价格主管部门意见，报国务院批准后公布施行。（2）政府指导价的电信业务资费标准幅度，由国务院信息产业主管部门经征求国务院价格主管部门意见，制定并公布施行。（3）电信业务经营者在标准幅度内，自主确定资费标准，报省、自



治区、直辖市电信管理机构备案。第 26 条规定：制定政府定价和政府指导价的电信业务资费标准，应当采取举行听证会等形式，听取电信业务经营者、电信用户和其他有关方面的意见。电信业务经营者应当根据国务院信息产业主管部门和省、自治区、直辖市电信管理机构的要求，提供准确、完备的业务成本数据及其他有关资料。

2 固定电话资费标准包括哪些项目？

如果我们消费者要正确维护自己的权益，最重要的是要知道销售者及生产者的生产销售标准是什么，即使是固定电话资费也是一样。我们现在看一下国内主要的固话运营商中国电信制定的固定电话资费标准。

1. 市话月租费

复式计次制月租费

单位：元/月

标准	基本月租费
省会城市	20.25
地市县	12.15.18
农村电话	10.15
办公电话	25.30.35
市内用户中继线（模拟）	100

说明：办公电话指原市话业务规程中规定的乙种电话。

农村电话指行政区划县以下（不含城区）的非办公电话。

2. 通话费

（1）本地网营业区内通话费标准

本地网营业区内通话按首次 3 分钟、以后每 1 分钟计费 1 次。首次 3 分钟资费标准为 0.18 元、0.20 元、0.22 元，以后



每分钟资费标准为 0.09 元、0.10 元、0.11 元。

各地可根据实际情况，由省、自治区、直辖市通信管理局会同物价主管部门提出方案后，报省（区、市）人民政府批准后执行。

（2）本地网营业区间

本地网营业区间通话按每 1 分钟计费 1 次。通话费中准价标准每分钟 0.40 元，各地可根据实际情况上下浮动 25%，本地网通话距离超过 300 公里的按每分钟 0.60 元执行。

3. 程控电话新服务项目

服务项目	开户费（元）	每月使用费（元）
呼出限制	10	6
热线服务	免收	免收
转移呼叫	免收	免收
遇忙记存呼叫	免收	免收
遇忙回叫	免收	免收
缩位拨号	免收	免收
三方通话	10	2
闹钟服务	10	2
追查恶意呼叫	10	2
呼叫等待	免收	免收
免打扰服务	10	2
缺席用户服务	免收	免收
来电显示	2—8	3—6
会议电话	20	免收

说明：

1. 电信部门对免费程控新功能的开放，要按有关技术规范书中的规定比例向用户提供。

2. 来电显示业务资费的具体标准由各省公司根据当地情况确定，报当地通信管理局备案。



4. 其他费用

单位：元

类 别	资 费
过户手续费	每次每号不得高于 10.00
用户改号通知费	每号每月 10.00
注销手续费	每件 3.00
列名费	每户每月 3.00
用户电话号码改号费	每次每号不得高于 100.00

二、长途业务：

1. 国内长途自动电话

国内长途自动电话计费单元为 6 秒钟，不足 6 秒按 6 秒计。通话费标准为每 6 秒钟 0.07 元。

已建成本地网的地区长途电话计费点原则上以地区级政府所在地为准，未建成本地网的地区长途电话计费点按原规定不变，长途电话的计费距离按两计费点之间空间直线距离量订。

国内长途在每日的 00:00—07:00（不分工作日和节假日）实行优惠，优惠幅度 6 折，具体费率为 0.04 元/6 秒。新疆、西藏的长途电话优惠执行时间向后顺延 2 小时。

2. 国际长途：

类 别	标准(元/6秒)	优 惠
国际电话	0.80	0:00—7:00, 6 折优惠, 不分工作日和节假日 新疆、西藏优惠执行时间向后顺延 2 小时
港澳台电话	0.20	无分时段优惠

注：

1. 国际电话优惠的受话国家为日本、美国、新加坡、澳大利亚、新西兰、法国、英国、意大利、泰国、马来西亚、德国、加拿大、菲律宾、



印度尼西亚、韩国。

2. 国际电话优惠受话国家中的美国、加拿大（国家代码均为“1”），仅指美国本土含阿拉斯加和夏威夷以及加拿大，不含其他国家代码为“1”的国家和地区；澳大利亚（国家代码为“61”）和新西兰（国家代码为“64”）中不包括科科斯群岛（国家代码为“619162”）、圣诞岛（国家代码为“619164”）和南极地区（国家代码为“64672”）。

当然，现在除了中国电信以外，还有中国铁通也在经营固话业务。不过，不管是哪家经营固话业务，如果消费者要想维护自己的权益，必须了解当地的固话运营商所制定的资费标准。只有这样，才能确定是否自己的权益受到了侵害。

3 哪些电话可以适用《固定电话机商品修理更换退货责任规定》？

某小区的居民均在某电信营业厅登记安装普通市话业务并购买普通话机，后该电信营业厅派业务人员来给该小区用户装机，将线路和话机全部装好，部分用户还安装了来电显示器。业务人员安装完后，给用户开具了发票和三包凭证。安装一个月后，部分用户的来电显示器就出现了问题，用户们向该电信营业厅提出修理或退换，但该电信营业厅以来电显示器不是话机的一部分，不属三包范围为由，拒绝退换，又提出可以修理，但用户要支付修理费。来电显示器到底属不属于三包的范围？

来电显示器作为固定电话的辅助设备，应在三包的范围之内。按照《固定电话机商品修理更换退货责任规定》第2条规定：本规定适用于在中华人民共和国境内销售的，由有线用户线接入的按键电话机、无绳电话机、ISDN 数字电话机及各



种功能装置。

实施三包的固定电话机商品目录

类型	名称	三包有效期(年)	折旧率(日)
整机	普通电话机	1	0.3%
	无绳电话机	1	0.3%
	数字电话机	1	0.3%
功能装置	来电显示器	1	0.3%
	无绳电话子机	1	0.3%
	电源变压器	1	无
	充电座	1	无
	充电电池	0.5	无
	音频拨号遥控器	1	0.3%

可见,来电显示器属于一种功能装置,确实属于“三包”的范围之内。本案中,用户是从电信营业厅购买的来电显示器,有正规发票和三包凭证,并且是在购买后一个月出现的问题,并未超过三包有效期,所以用户提出退换的要求完全是合理的。

4 固定电话机出问题由谁来负责?

消费者贾先生从某超市购买了一部无绳电话机,并拿回家中使用。一个月后,贾先生就发现无绳电话信号不好。于是贾先生拿着当初在超市购买无绳电话的发票和三包凭证找到超市经理,要求退换。但超市经理认为,超市只是卖东西的,不负责电话质量的问题,并告诉贾先生应与厂家联系。贾先生回家后,查找电话的生产厂商,发现生产厂商是广东某地一个小厂家。姑且不说自己在北方的一个城市,找厂家更换的话,花销



太大，而且这个厂家现在是否存在都成问题。因此贾先生坚决要求超市给其更换电话机，但超市始终不肯答应。最后贾先生找到消协，由消协出面调解，超市总算给贾先生更换了一个新的不同品牌的电话机。

以上这种情况，现实中经常出现。销售商往往以产品质量不是其问题为由，拒绝承担责任，这是完全不正确的。以本案中的无绳电话为例，它的销售、维修即是受到《固定电话机商品修理更换退货责任规定》所规范的。其第3条规定，固定电话机商品实行谁销售谁负责三包的原则。销售者与生产者、销售者与供货者、销售者与修理者之间订立的合同，不得免除本规定的三包责任和义务。通俗地讲，就是“在谁那买的，谁就负责三包”，而且消费者无需关心真正“三包”的是哪个。所以本案中，超市应该承担为贾某更换电话机的责任。

5 固定电话机的销售者应承担什么责任和义务？

某百货商店，进行“金秋降价促销”活动时，促销产品中有一款固定电话机，只售30元，但其外包装十分简陋，只有一个塑料袋装着，而且电话上没有任何标识。不过因为该电话机价格便宜，所以很多顾客都购买了。顾客购买后，百货商店只开具了发票，并口头告诉顾客该产品没有三包服务、没有三包凭证，如果坏了，商店不承担任何责任。后来，这批电话大部分出现了通话时有蜂鸣声等现象。于是消费者纷纷找到消协要求解决问题，而百货商店则辩称，该电话没三包凭证，且提前声明了，所以不予退换。

目前，在很多地方都有特价促销的活动，而商家一般都会声明，因为是特价商品，所以不能退不能换。难道特价品就可