



工信部新规拟出台，“回复TD退订”不再只是摆设

国家对于垃圾信息的治理其实早就开始了，早在2007年，工信部牵头设立了12321网络不良与垃圾信息举报受理中心，负责互联网、移动电话网和固话网中的垃圾信息清理工作。但是效果并不理想。

以往政策主要是向运营商施压，并未直接打击垃圾短信直接涉及的利益相关方，只制约运营商，明显无法直达问题的核心。如今，工信部拟立新规，未经用户同意不得发送商业短信，矛头直指利益相关方，我们的清净有保障了。

近日，工信部发布《通信短信息和语音呼叫服务管理规定（征求意见稿）》，拟规定任何组织或个人未经用户同意或者请求，不得向其发送商业性短信息或拨打商业性电话。这里所说的商业性短信或电话是指用于介绍、推销商品、服务或者商业投资机会的短信息或电话。

对于短信服务提供者，该文件规定，发送端口类商业性短信时，应当确保有关用户已同意，并保留同意凭证至少五个月；发送商业信息时，应当在短信息中提供便捷和有效的拒绝接收方式，不得以任何形式对用户拒绝接收设置障碍。说到这，可能很多人想起以往垃圾信息中“回复TD退订”这个梗，在新规的监督之下，未来将不再沦为空话了。

对于运营商也有新要求，该文件规定，其应当建立预警监测、大数据研判等机制，防范未经用户同意的商业性短信息或拨打的商业性电话。工信部同时鼓励智能终端制造商为用户提供快捷方便的短信息、语音呼叫防侵扰服务，并鼓励用户自主选择合适的防侵扰服务手段。

惩罚措施也安排上了，据该文件，如果任何组织和个人违反上述规定，运营商、虚拟运营商发现后应当制止，可以限制其新增通信资源或暂停相关服务，同时可处以1万元至3万元的罚款。

不仅规范了短信服务提供者和运营商，工信部也对自己提出要求。工信部还将组织建立全国统一的“谢绝来电”平台，引导相关组织或个人尊重用户意愿规范拨打商业性电话。基础电信业务经营者应依托“谢绝来电”平台提供“谢绝来电”服务，采取便捷有效的方式登记用户关于商业性电话的接收意愿，并依据用户意愿和双方协议约定提供防侵扰服务。



虽然这些自动续费服务能够被消费者手动设置取消，但取消的字体，往往被设置得不清晰，字体又很小，不注意看很难看到。而且总有消费者没那么细心，或者事一忙，就忘了取消，会员服务收费看似不多，但积少成多，论年来看，是一笔不小的开支。况且，这种行事作风的APP不止一个两个，粗心的消费者难免被商家“薅羊毛”。

但粗心并不应该成为商家的借口，律师表示，消费者权益保护法赋予消费者知情权和选择权。商家在提供免密支付、自动续费服务前，需要将服务的内容、方式、费用等情况如实告知消费者，并且征得消费者同意。电子商务法也明令禁止“默认搭售”，并对其严厉处罚。消费者遇见这种情况，可以及时举报。

不仅如此，人民日报还刊登文章批评“自动续费”问题，呼吁有效监管和法律规则。付费软件、会员套餐受到有效监管及法律规制，才是根本解决办法。有专家建议，市场监管部门、工信部门等应建立联合惩戒机制，比如通过黑名单制度，对违法经营、侵害消费者权益的商家进行必要的联合信用惩戒。监管有力，自动续费才可能逐渐杜绝“稀里糊涂消费”。

你遇到过文中的两类问题吗，你是如何解决的？欢迎在评论区与我们分享你的经验

。

来源：招商银行