

随着5G建设进程加快，5G套餐用户也在不断增长。而在这背后，与5G相关的投诉也“水涨船高”。

近期有用户反映某运营商向其推销5G套餐业务，声称

为回馈老客户，免费开通5g流量加油包。可就在客户兴高采烈地升级完套餐之后却发现这是一个“阴谋”，稀里糊涂地就掉进了客服缜密的话术中去了。原来办理后收到短信才发现该业务是收费的，而后想退订则找不到退订途径，追问客服，而得到的结果却大跌眼镜，所谓的“免费开通”是指开通该业务的流程是免费的，但使用该业务是收费的。



相信很多的用户都曾经被运营商的这些“套路”误导过，可能在整个通话过程中没有提到任何关于“收费”的信息，只是强调和夸大免费流量升级，通话时间免费增加等等讯息，然后诱导用户同意升级。很多用户根本不知道自己升级以后的是收费

早在2018年工信部就发文，要求基础电信企业规范宣传。要高度重视当前套餐宣传中存在的问题，不得夸大宣传，对于限制条款要标示醒目。要进一步规范经营行为，营销宣传时要做到真实、准确，实行明码标价，不得片面夸大或混淆优惠幅度，确保用户明明白白消费。且就最近出现的一系列套路事件，工信部也出具了相关整

改措施。