

手机短信服务纠纷问题分析 PDF转换可能丢失图片或格式，
建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/479/2021_2022__E6_89_8B_E6_9C_BA_E7_9F_AD_E4_c122_479564.htm 作者：戴福

近年来，随着短信服务市场的不断发展，有关短信服务欺诈纠纷案件也日益增多。特别是网络对短信服务市场的介入，使这方面的问题变得更为复杂。笔者试从目前短信服务欺诈纠纷类型、短信服务法律关系的确定、短信服务欺诈的责任承担及举证责任等方面做些探讨，以期引起更多的关注。

一、目前短信服务欺诈纠纷的主要类型

所谓短信服务欺诈纠纷即手机网络运营商（以下简称运营商）、短信内容供应商（以下简称供应商）与手机用户之间发生的因手机短信服务欺诈引起的纠纷。根据笔者的调查，目前短信服务欺诈主要表现为以下几种：

- 1、承诺免费提供短信服务，擅自收取用户费用；
- 2、强制用户接受短信服务，收取用户服务费；
- 3、违反服务广告承诺，擅自抬高收费标准；
- 4、诱导用户参与有奖活动，高价收取信息费；
- 5、通过短信查询各类考试成绩，高价收取信息费；
- 6、利用网络定制短信服务，收取服务费；
- 7、运营商没有任何理由的多收信息费。

二、短信服务法律关系分析

利用手机提供短信服务主要涉及三种法律关系：网络运营商与用户之间的通讯服务关系、短信内容供应商与用户之间的短信服务关系、运营商与供应商之间的合作关系。供应商借助运营商强大的信息平台为用户提供短信服务，通过运营商收取用户服务费。运营商与供应商之间是普通的服务合同关系，运营商通过提供短信发布支持服务收取供应商费用。供应商将自己的短信平台出租给多如牛毛的个人网站，由这些个

人网站具体负责提供各类短信服务。供应商与用户，运营商与用户之间的关系都是服务提供者与服务接受者的关系，即经营者与消费者的关系。两者的不同在于提供服务的内容，供应商为用户提供短信服务，运营商为用户提供通讯服务。这两个关系都是经营者与消费者之间的关系，都适用民法及消费者权益保障法的规定。需要特别说明的是，在运营商与供应商联合开展某项服务的时候，服务的提供者是运营商和供应商两者，用户是消费者。

三、短信服务欺诈纠纷中的责任承担

在法律上，责任承担的前提是义务的违反。《消费者权益保障法》规定了消费者在购买商品或者接受服务时应当享有的九项基本权利：安全保障权、商品服务知悉权、自主选择权、公平交易权、损害赔偿请求权、结社权、知识了解权、受尊重权、监督权；经营者承担的九项基本义务：守法经营义务、安全保障义务、信息告知义务、接受监督义务、真实标示义务、单据出具义务、质量保证义务、尊重消费者人格义务、单方免责禁止义务。如果经营者违反法律规定或双方约定义务，将承担相应的法律责任。在短信服务中，供应商应当按照《消费者权益保障法》及其他有关规定，将服务内容、服务方式、服务标准、服务时间、收费标准、收费方式等重要交易信息以明示方式告知消费者，以便消费者作出选择。否则，就侵害了消费者的知悉权。正常情况下的手机短信收费标准是每条一角人民币，如果内容供应商推销短信服务时没有明示收费标准及收费方式，即构成对消费者知悉权的侵害。同样，如果供应商以小体字或其他不易为消费者知晓的方式标示的，应当视为没有标示。供应商故意不告知、虚假告知，以不适当方式告知等都将构成对消费者的欺

诈。就大多数短信服务纠纷来看，多数侵害的是消费者的知悉权。同时，按照消费者权益保障法的规定，消费者享有自由选择权。如供应商规定在用户定制某一短信服务后，不能取消此类服务，则属强迫交易行为。实践中，短信服务费是网络运营商以代收形式收取的。当消费者因短信服务收费问题找到网运营商时，运营商常以自己代收为名推卸责任。笔者认为，消费者与供应商、消费者与运营商之间是不同的法律关系。作为通讯服务的提供者，未经消费者同意，运营商没有权利代供应商收取信息费。如果运营商仅仅以与供应商之间的合同为依据收取此项费用，消费者有权要求运营商返还。同时，因运营商与供应商联合举办活动，收取短信服务费发生纠纷时，两者应当是必要的共同诉讼人，应当承担连带责任。此外，运营商明知供应商欺诈，而为其提供方便者，亦应连带承担法律责任。

四、短信纠纷案件的举证责任

在因消费者通过网络定制短信服务发生纠纷时，应当由哪一方承担举证责任是目前法院审理此类案件遇到的一个难题。在这类案件审理中，消费者说运营商或供应商没有依据收取了自己的服务费，而供应商却说在某个时间消费者通过网络定制了某种短信服务。毫无疑问，消费者如果定制了某种服务，就表明其与供应商的合同成立并生效，自然应当交纳费用；反之，消费者就没有义务交纳费用。这就涉及到举证责任问题，是按照“谁主张，谁举证”的原则要求消费者举证证明自己没有定制此种短信服务，还是由供应商举证证明消费者在某个时间定制了此种短信服务。实践中，确有法院要求消费者举证证明自己没有定制此种服务。笔者认为，按照举证责任分配的基本原理，主张权利发生者应当就引起权利发

生的要件举证。但在消费者起诉供应商违法收取服务费案件中，要求消费者举证证明自己没有定制服务显然是不可能的。只要消费者证明经营者已经收取了服务费用，举证责任就发生了转移，即由经营者举证证明消费者在某个时间定制了短信服务。如果供应商举证不能，将推定消费者没有定制此种短信服务，供应商的收费也就没有依据。另外，按照消费者权益保护法的要求，格式合同缔结时，提供合同一方的经营者应当履行告知、说明义务。 结语：网络介入手机短信服务市场是科技发展的必然。随着网络的介入，短信服务纠纷涉及的法律问题也会不断增加。这就需要在认真总结实践的基础上，加强这方面的研究。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com