

# 悄没声就把你钱扣了

——部分App自动续费“坑人套路”调查

“免费开通会员”“一分钱体验7天会员”“限时6元尊享钻石会员”……近日,山西的刘女士打开第三方支付平台账单时直言“肉疼”,此前曾短期使用的视频、剪辑修图、社交、音乐等多个App长期“悄无声息”通过第三方支付平台扣除银行卡里的钱。

和刘女士一样,不少网民发现,手机扫一扫就能轻松开通各种会员包月、包年服务套餐,但稍不注意就可能掉进商家设好的“坑”。“新华视点”记者调查发现,部分App“自动续费”套路深,引导消费者入“坑”,并给退订续费服务设置诸多障碍,侵犯消费者合法权益。

## 开通一时爽,续费套路深

今年5月1日,网络交易监督管理办法正式实施,其中规定“网络交易经营者采取自动展期、自动续费等方式提供服务的,应当在消费者接受服务前和自动展期、自动续费等日期前五日,以显著方式提请消费者注意,由消费者自主选择”。

然而,现实中,因App自动续费引发的投诉纠纷并非个案。在相关消费者投诉平台上,以“自动续费”为关键词的投诉多达6万余条。记者调查发现,消费者在开通会员时,部分App套路不断:

——自动续费不选不行。记者在“轻颜相机”的会员订阅页面看到,消费者要想订阅会员,只有3个付费选项:“连续包年”“连续包季”“连续包月”。

“有的App只想使用一个月,但订阅会员的选项都会默认自动续费,又没有其他选项,感觉被强卖了。”一位网友在投诉平台写道。

——小字条款暗藏玄机。来自湖北的吴先生为了找工作方便,下载了“脉脉”App,并被“首充

会员仅0.1元”的页面吸引。于是,他点击了金黄色的“0.1元立即开通”的按钮付费0.1元开通了会员。

但约4个月后,吴先生发现该软件扣除了272元。他重新打开页面后才发现,开通按钮上方有一行含有“7天试用,到期68元/月续费”的小字。在相关投诉平台上,类似问题的投诉多达900起。

——优惠价格名不符实。记者在一款名为“聚好看”的电视App上看到,其连续包月活动价格为优惠价6元,扫码付款6元后,页面上的自动续费相关条款却显示续费每月为29元,服务到期前1天将通过微信支付发起续费。

有的用户甚至得出了“反自动续费套路”的心得:“订阅App会员一定不要冲动,一定要找个空闲、注意力集中的时候操作,这样才能把页面上各种‘坑’看得真切。”

## 退订不易,退款很难

“进坑”容易,“出坑”却不易。消费者在部分App上取消自动续费流程烦琐,让消费者退订如入迷宫、晕头转向,甚至退费无门。

记者下载了20款带有自动续费功能的App,仅有6款可以在App内退订服务,有14款需在第三方支付平台中找到4级或5级界面,点击相关按钮才能完成退订。此外,部分App尽管会以邮件的形式提前进行扣款提示,却未在邮件中提供退订方法。

“我为了退订一个自动续费服务,足足给客服打了20分钟电话,经历了转接、登录、验证等六七个步骤才完成。”上海市民张先生说。

有的App绑定自动续费服务后,会在下一服务计费周期开始前几天,扣除下一计费周期的会费,而且消费者无法退款。

更有甚者,有的App已经下架,扣费却不停。家住河南的宋女士年初通过短视频平台推广链接下载了名为“swagie”的相机软件。

“下载软件后显示需付费48元才能使用,但付费进去后居然无法使用,之后我就把它卸载了。但过了7个月,我才发现软件每周都通过第三方支付平台扣款48元,前后扣了大概1400元。现在应用商店也搜不到这个软件,更联系不上客服。”宋女士透露。

## 专家建议

## 依法清理整治 把主动选择权还给消费者

针对App自动续费乱象,多位专家建议,当前应依法依规对App变相强制“自动续费”问题进行治理,把主动选择权还给消费者。

中国人民大学法学院教授刘俊海表示,变相强制消费者订阅自动续费服务违反了消费者权益保护法、电商法、网络交易监督管理办法等相关法律法规,也违反了民法典中的诚实信用原则、公平原则和意思自治原则。

“建议由国家市场监管部门牵头,组织互联网企业开展自查自纠,对各消费者应用端口中的格式条款和自动续费界面进行整治优化,重点清理诱导消费者订阅自动续费会员中的乱象。”中南财经政法大学数字经济研究院执行院长盘和林说。

北京云嘉律师事务所律师赵占领说:“依照相关规定,可要求第三方支付平台在默认代扣前五天内即对消费者实施显著提醒,让消费者自主选择退订或续订,并提供便捷的退订入口,探索期限内代扣‘后悔功能’,方便消费者取消支付订单。”

盘和林表示,可借鉴电商和游戏平台经验,鼓励互联网企业在会员服务体系中推行“按量套餐”和“包月套餐”,增加用户选择。

北京大学法学院副院长薛军建议,若互联网企业持续对消费者侵权,消费者本人、消协或检察机关可通过民事诉讼或公益诉讼的方式对互联网企业提起诉讼,或由市场监管部门出面,责令运营企业进行整改,若涉事企业屡教不改,主管部门可对企业进行依法进行追责。(据新华社上海11月18日电)

# 护林防火 人人有责

森林火灾重防范,严控火源是关键。  
林火无情防为主,违法违规责必究。



青岛西海岸报



青岛西海岸新闻网  
www.xihaiannews.com

