

平台到期不提醒 退订选项隐蔽深

APP自动续费“连环计”防不胜防

N 法治日报 新华

近日,优酷“1元会员”退费事件引发社会关注。在优酷视频首页弹出的“首月1元”弹窗广告上,有一行小字说明“首月1元/月,后11个月12元/月”,直到点开充值详情页面后,才能看到“开通未达12个月,按25元/月缴补差价”的字样。

此事将APP自动续费问题再度抛出。不少消费者都有过“被自动续费”的经历,一些APP在自动续费前并未发出相关通知,有人想试用却被自动续费,有人想取消订阅操作却发现步骤烦琐。

自动续费到底有哪些套路?记者对此进行了调查。



新华社/漫画

忘记关掉直接扣 自动续费投诉多

现实中,不少人都面临着这样的困惑:开通APP会员后忘记关闭便被平台悄悄续了费。

“几个热门剧在不同的视频平台播出,想追就要开会员,一开就开好几个。”北京市民彭媛告诉记者,去年有部关于“时间循环”的剧很火,她便在某视频平台上开通了会员,支付了20元费用,一口气看完了该剧。

“会员原价30元一个月,连续包月就是20元一个月,但条件是次月会自动续费。我看自动续费可以随时关闭,就开通了连续包月的,为了省10元。”

彭媛说,当时开通了会员就想关闭自动续费,但找了半天没找到关闭选项,就放了放,没想到后来追剧追忘了,直到前几天收到扣费提醒才想起来,忘记关自动续费了。

遇到类似经历的还有北京市民余路露,2月初她发现,苹果商店从她的账户上扣费198元。“最开始还以为银行卡被盗刷了,后来才反应过来,前不久为了给孩子拍一段假期作业视频,就下载了某剪辑视频的APP,免费试用了VIP会员。”

记者进入这款APP看到,页面提示“3天免费试

用,之后198元/年”,还有一行小字标注“方案将自动延期,直至取消为止”。余路露正是因为免费试用了会员,没有取消自动续费,才被收取了198元的会员年费。“我一直以为3天免费,用得好好,消费者同意购买才付费,没想到就这样被扣了钱,这样的自动续费太不合理了。”

2月3日,在消费者投诉平台“黑猫投诉”上,记者以“自动续费”为关键词搜索,显示有10多万条投诉记录。记者梳理2023年1月近200条投诉发现,关于自动续费的投诉内容大致分为五类,即家属误开

通、平台不提醒、选项隐蔽深、平台擅做主、客服不回复。

其中,后四类投诉与平台的扣费方式相关。比如有消费者称,部分平台提前一天或数天自动扣费,在此之前没有短信或其他形式的提醒。也有一些消费者认为在APP页面中,取消自动续费选项过于隐蔽,按照提示也没有找到退订业务。

记者注意到,在上述1月份的相关投诉中,仅有部分投诉在商家与消费者协商后显示“已完成”,还有不少投诉仍在“处理中”或者“待分配商家”。

房APP单月价格为25元,连续包月首月为5元。

第四类,首月优惠力度较大,次月按原价收费。以一款运动健身应用为例,普通月卡会员为25元/月,连续包月首月仅为9元。点击该选项后,下方有一行小字显示“到期按19元/月自动续费,可随时取消”。若不稍加注意,用户有可能会忽视小字提示。

通’‘1分钱体验×天会员’等词语诱导用户入坑,取消续费的小字看也看不清。”北京市民刘璇就曾经被免费试用“坑了”88元,她在手机上看到某款美颜相机APP给出了“免费7天体验”的提示,同时用小字在旁边标注“订阅将自动续费”,“我本以为点击‘同意’是仅表示确认试用7天,实际上变成了同意到期自动续费”。

第三类,连续包月与单独包月之间价格差距较大。比如某款英语APP,连续包月的价格是12元/月,而单独月卡则是28元,价格差距将近2.5倍;某款厨

免费试用连环计 小字条款藏玄机

近日,记者随机调查了50款市面上常见的APP,发现容易引发争议的付费规则大致可分为以下几类:

第一类,会员没有单独包月,只能选择连续包月或连续包年等。比如某款讲故事APP的会员没有单独包月,只有连续包月和半年卡、年卡等;某款读书APP的非凡精读VIP仅有连续包月和年卡选项;某款天气APP也只有连续包年和连续包月两个选项。

“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。

第二类,免费试用会员下的“连环计”。比如某款天气APP开屏即用显著大字标注可免费试用7天会员,点击之后,页面立即跳转到支付宝的协议签约和付费界面,提示“商户将每隔12个月,自动从你的支付宝账户扣款88元进行续费,可随时取消,取消后不再自动续费”。记者发现,如果要关闭服务,需要到第三方支付平台或者通过手机的订阅功能跳转多步进行退订。

“续费就续费,一些APP用‘免费试用’‘0元开

格式条款坑不少 退订退款都不易

“订阅APP会员一定不要冲动,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。”社交平台上有网友总结了“反自动续费套路”心得,点赞量过万。

“进坑”容易,“出坑”不易。多名消费者告诉记者,解约过程步骤较为复杂,与开通时的一键支付形成鲜明对比。

记者在上述50款带有自动续费功能的APP中,几乎没有找到可以直接在APP内一键退订的服务,都需要在手机相关频道中找到4级或5级界面或者在第三方支付平台上,点击相关按钮才能完成退订。同时,有些APP将退订方法藏在页面并不起眼的位置,让消费者很难找到或看清楚。

此外,记者调查发现,有些APP并不是在会员到期当日自动续费,而是在没有提醒的情况下默默提前续费,让用户临时想退都来不及。记者同时查阅一些

APP会员服务相关条款发现,条款中虽然对自动续费的取消方式进行了详细描述,但并不是所有APP都提及“自动续费到期前5日提醒消费者”。

此前,上海消保委也对APP自动续费情况进行了调查。测评的12款APP中,大部分APP自动续费扣费时间节点设置在到期前1天,少量APP的扣费时间节点较为模糊,个别APP提前3天就扣费了。

退订困难,退款更不容易。在“黑猫投诉”平台上,记者看到不少消费者要求平台退款的投诉。“每个月的订阅费用只有十几元到几十元,没有精力和耐心去维权讨要退款,客服也会打太极,最终没有下文。”刘璇对记者说。

不少受访消费者对此深有同感,即使发现被自动续费了,想要维权,要额外支出异地诉讼产生的食宿费、差旅费等,这使维权变得艰难。

自动续费“挖坑” 还需监管部门“填坑”

2021年5月1日起,《网络交易监督管理办法》开始施行,其中第十八条规定: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5日,以显著方式提请消费者注意,由消费者自主选择;在服务期间内,应当为消费者提供显著、简便的随时取消或者变更的选项,并不得收取不合理费用。

在中国传媒大学文化产业管理学院文化法治研究中心主任郑宁看来,APP自动续费并非新问题,长期得不到有效解决的主要原因是APP经营者受利益驱动,在产品设置上采取了有利于自己的方案,导致消费者利益受损,而且相关监管不够到位。

因此,自动续费“挖坑”,还需监管部门“填坑”。兰州大学教授李惠民表示,手机APP在付费充值中“玩套路”,其实是在利用消费者的信息弱势地位,达到误导消费目的。工商、网信等部门要承担起监管的主体责任,加大检查频率和惩处力度,同时建立起“黑名单”制度,将多次违规、整改不力的企业列入“黑名单”,定期向社会公布。

新型助听器 来电申购



目前,市场上助听器动辄上千甚至上万,再加上普通助听器体积较大、声音嘈杂等因素,近日,以生产数字助听器为标准的助听器企业在全国举行活动“重新回到有声世界,隐形助听器来电申购”活动,全国特供2000台。原价2999元的助听器,活动期间仅收取成本费399元。

据活动组委会负责人介绍,目前我国中老年人中存在听力障碍者约占老年人口的一半,听力障碍不仅给他们的生活带来诸多不便,本次活动就是要帮助这些听力障碍、听力严重下降人群。

本次领取的助听器采用数字电脑芯片,声音清晰柔和,体积小。严格按照人体耳廓工程力学原理设计,

具有防噪音、防啸叫、大功率BTE、噪音小、戴上不难受等优点,是广大听力下降人群理想选择。

与此同时,专家提醒消费者,很多患者双耳听损情况并不一致,就像近视患者佩戴眼镜时双眼度数并不相一样,为了达到更好的听力效果,双耳戴用助听器,效果会好得多。

温馨提示:凡是具有耳聋耳鸣、听力下降等症状的中老年朋友只要拨打400-676-1910均可以399元申购隐形数字助听器一台,仅限活动期间前200名的打进电话的中老年朋友。望耳聋耳鸣、听力下降的老年朋友抓紧时间会莫失良机。每人限购两台,全国免费邮购,货到付款!

领取电话:400-676-1910

粤城广审(文)230820-05984号 请仔细阅读说明书或在医务人员的指导下购买和使用 广告

福清上迳镇依法强拆5处违建

海都讯(记者 汤先增) 2月7日,福清市上迳镇组织相关力量,依法对该镇油塘村的违章建筑进行强制拆除。当天,上迳镇政府相关人员和村两委干部根据事前分组安排,各司其责,在详细向违建户讲解两违治理法律政策的同时,全力投入到此次违章建设拆除的安全保障工作中。据悉,当天共拆除违章建筑5处,面积约1500平方米。

