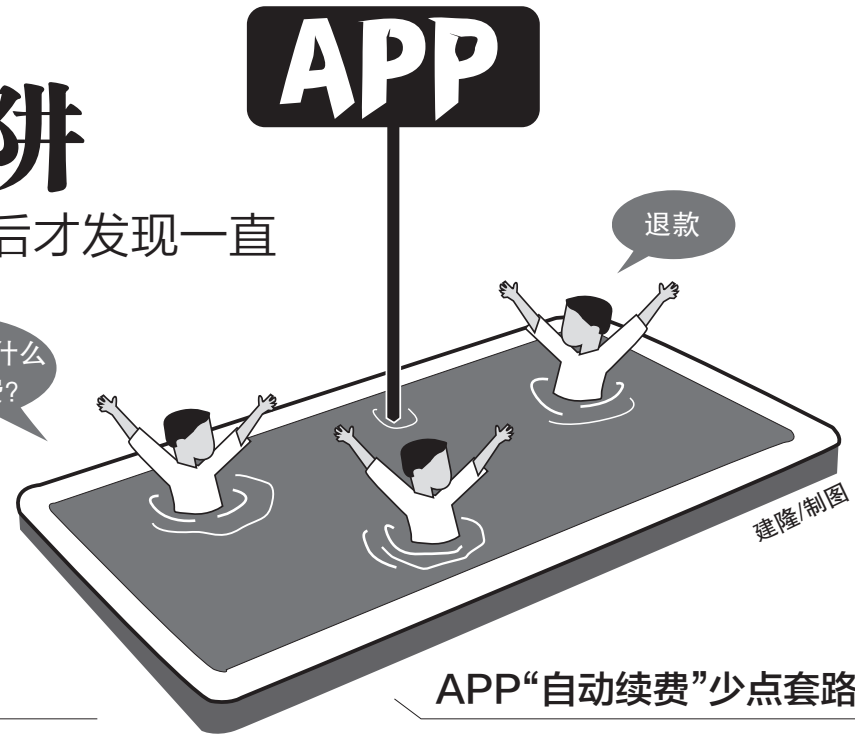
警惕“自动续费”陷阱

用户开通首月会员后卸载APP，7个月后才发现一直在自动续费，要求退款却遭平台“踢皮球”

近年来，随着越来越多音频视频网站的迅猛发展，很多APP上的部分内容和服务只为会员提供，大量的消费者不得不选择开通会员。而“自动续费”成为他们频频遭遇的一个消费陷阱。

7月19日，国务院新闻办公室举行新闻发布会，工业和信息化部新闻发言人、总工程师赵志国表示，再次强调将重点整治用户反映突出的欺骗误导下载、强制自动续费等痛点问题。



建隆/制图

一分钱体验会员？涉嫌消费欺诈！

今年7月，江苏无锡的消费者李先生在视频平台“Bilibili”（下文简称“B站”）上看到了一个1元开通2天会员的体验活动，用支付宝支付还可以再减0.99元，也就是相当于花1分钱体验两天会员。

本以为可以“薅羊毛”的李先生万万没想到，自己竟然被“套路”了：两天后，李先生收到了一条扣款15元的账单信息，账单详情是哔哩哔哩大会员自动续费的服务。李先生致电询问B站客服后才知道，这个“1分钱体验会员”的活动是和自动续费捆绑在一起的。

李先生对这种隐性捆绑销售行为很是不满，并希望能够退回自己这15元的自动续费款项。可无论李先生打多少次电话，客服都刻意回避1元钱体验活动和自动续费捆绑在一起的事实，退钱成了一件不可能的事情。

B站网页上明明写着可随时取消自动续费，为什么到了消费者想退款时，B站的客服却说不能退款呢？针对平台这样的做法，北京岳成律师事务所高级合伙人岳屾山指出：“《中华人民共和国电子商务法》第19条明确规定，销售商品的时候，不得捆绑，不能够事先替消费者做出一个默认的选择，这个是违法的。”

另外，B站的1元体验活动页面并没有明确的自动续费的提示，只是在支付宝付款界面上出现自动续费字样，字号小、颜色浅，岳屾山律师认为B站的这种行为没有尽到一个显著的提示告知的义务，涉嫌严重损害消费者合法权益。

卸载软件后仍在“续费” 用户退款却被“踢皮球”

2022年12月，贵州贵阳的消费者赵女士在字节跳动旗下的剪映APP上，通过抖音钱包付款19元开通了首月会员。赵女士使用该软件不到一个月就卸载了，可直到今年7月她才发现，自己已经被扣了7个月的连续包月会员费，每月扣除25元，共计175元。

这期间赵女士一直没有再下载使用剪映软件，但是却被强制收取连续包月的费用，而且赵女士一直没有接收到任何通知。赵女士联系上剪映的客服要求退款。但客服却以“虚拟产品”为由拒绝退款。

为了维护自己的权益，赵女士拨打了字节跳动公司的官方客服电话，客服称每个月扣款前5天在剪映APP内会有站内提醒。可是赵女士早在七个月前就已经卸载了剪映软件，站内提醒她根本接收不到。她感叹，要是自己3年、5年才发现这个问题，估计要扣3年、5年的费用。

北京字节跳动科技有限公司客服人员让赵女士联系剪映APP退款，而剪映APP客服则告知她退款还是要找抖音，双方踢来踢去、互相推诿，用固定的流程、话术，甚至是推来推去的甩锅战术来回避赵女士提出的关键问题。

与赵女士的经历类似，浙江杭州的消费者王女士也遇到过“没有收到自动续费提醒”的情况。今年5月，她在B站花费138元开通了“大航海会员”服务。此后，她每个月只收到扣款短信，始终没接到自动续费的提醒。联系了客服才知道，原来B站只是在站内发送了一条消息进行提醒，但是对于不打开、不登录B站的人来说，这条消息根本没有起到提醒消费者的作用。另外值得注意的是，王女士所收到的B站发来的提醒，都是平台在凌晨发出的。

对上述两位消费者遭遇的情况，中国消费者协会律师团律师、北京市律师协会消费者权益法律专业委员会主任芦云表示：“我们并不认为经营者尽到了告知义务，那么也就侵犯了消费者的知情权，应当承担相应的责任。”

芦云还指出，平台在半夜两点、三点通过站内发送的续费提醒内容，容易被消费者忽略，商家这样的行为没有做到有效告知。在司法实践中，并不以经营者发出消息作为一种有效条件，而是以能够有效告知消费者，有效送达消费者作为判断依据。

APP“自动续费”少点套路！

APP自动续费，顾名思义就是用户购买一次服务后，系统自动为后续服务进行按月扣款。诚然，不少商家对该服务内容的解释，都倾向于为了简化用户按月续费的个人操作，以此为用户提供更加便捷、智能的服务体验。但从不少用户的实际反馈来看，“自动续费”套路重重，尤其是想要取消更是难上加难。

客观来讲，用户作为消费者，“自动续费”的选择权必然应该掌握在用户手中。然而，长期以来，部分APP利用技术壁垒，在“自动续费”取消过程中，和用户玩起了“捉迷藏”。有的APP一旦开通会员，就会直接链接自动续费；有的APP想要取消自动续费服务，却遇到操作隐蔽、步骤烦琐等新问题；甚至，有的APP根本没有设置“自动续费”取消功能……总之，让用户成为会员只需要“一键操作”，但若想关闭自动续费，却如西天取经一般，要经历重重难关。

鉴于“自动续费”给用户带来的诸多负面体验，有关部门已经从多方展开积极行动，对APP“自动续费”服务进行规范。例如，《网络交易监督管理办法》要求服务运营方应当以显著方式对消费者进行自动续费的及时提醒。从用户角度出发，这些提醒短信在一定程度上起到了良好的效果。但在具体的取消操作环节，多个界面链接的层层跳转，令触网较深的青年人都为之皱眉，更何况老年人及未成年人群体。

在此背景下，如何给“自动续费”的操作端口减负，还需各方进一步探索。一方面，平台当立足“内容至上”的发展核心。在内容付费的大环境下，部分免费内容，因其内容质量上乘，往往能吸引观众“投币”“打赏”。因此，与其靠“自动续费”“割韭菜”，不如充分尊重用户作为消费者的合法权益，将选择权交还到用户手中。另一方面，监管部门要重拳出击，以此严罚、重罚倒逼平台对“自动续费”的相关收益进行割舍，从而促进互联网生态的良性发展。

（综合央视财经、广州日报）

分类信息

广告热线：13799377276

公告栏

闽保利和(厦门)产业投资有限公司遗失公章一枚，声明作废。

纵之腾(厦门)医疗科技有限公司遗失公章一枚，声明作废。

厦门享天元投资有限责任公司不慎遗失公章一枚，声明作废。

东山丹县聚英房地产有限公司遗失公章，编码3506260000313声明作废。

平潭综合实验区平台贸易有限公司遗失公章一枚，编码3501280001737，声明作废。

公告栏

厦门泰皓酒店管理有限公司遗失厦门市集美区市场监督管理局2021-07-26核发的营业执照正副本，统一社会信用代码91350211MA8TMKFR93声明作废。

厦门市思明区乾农茶叶店遗失厦门市思明区市场监督管理局2009-05-19核发的营业执照正副本，注册号350203808034049声明作废。

将乐县大源采育场遗失“将乐县大源采育场”公章一枚，声明作废。

公告栏

厦门星辰艺海文化传媒有限公司遗失公章一枚，声明作废。

厦门禾屿洲电子商务有限公司遗失思明区市场监督管理局2020-09-15核发的营业执照正副本统一社会信用代码91350203MA34NLGR1L声明作废。

厦门市悟都软件技术有限公司遗失思明区市场监督管理局2020-09-07核发的营业执照副本统一社会信用代码91350203791283042D声明作废。

本人宋迎春，不慎遗失福州高新技术产业开发区市场监督管理局2018年1月11日核发的闽侯县南屿仙茶道餐饮店食品经营许可证正本，许可证编号：JY23501210031221，声明作废。

公告栏

万全仓储(福州)有限公司遗失闽A7084挂道路运输证，证件号榕字350181205508号；闽A7346挂道路运输证，证件号榕字350181207313号；闽A7350挂道路运输证，证件号榕字350181207314号；闽A7327挂道路运输证，证件号榕字350181201494号，声明作废。

福建莆旭建材贸易有限公司于2023年1月1号遗失合同章，编码：35030410009553，声明作废。

三明市三元区福旺小炒店遗失公章一枚，声明作废。

厦门及喜餐饮管理有限公司不慎遗失公章一枚，声明作废。

公告栏

清算公告

及物社(厦门)光学科技有限公司(统一社会信用代码91350203MA8T0771XY)因被吊销未办理注销解散，现已成立清算组请各债权人自公告之日起45日内向本公司清算组申报债权及办理债权登记手续。清算组负责人：易武龙，电话5288504地址：厦门市思明区嘉禾路104号604室之十五

及物社(厦门)光学科技有限公司清算组

三明市三元区珍秀食品商店遗失三明市食品药品监督管理局三元分局2017-07-03核发食品经营许可证副本编号JY13504030009779声明作废。

公告栏

环评公示

漳州市祥昇农业发展有限公司委托福建新时代环保科技有限公司进行祥昇家禽养殖基地改扩建项目环境影响报告书编制，现已在福建环保网(https://www.fjhb.org)发布报告书征求意见稿，公示期为2023年8月8日~8月21日，需了解项目环评情况请登录该网站查阅，特此公告。

长泰县鑫淼贸易有限公司遗失长泰县工商行政管理局2016-12-02核发的营业执照正副本，统一社会信用代码91350625574744893G声明作废。

三明市三元区弘旺小罗物流服务部遗失公章一枚，声明作废。