海峡都市报 报料:智慧海都 968880
2024年5月30日 星期四 责编/林威 美编/建隆 校对/凌美
智慧海都

APP自动续费“连环计”可休矣

N新华 新京报

数字生活时代,手机APP成为人们必不可少的工具。然而,一些APP自动续费屡遭质疑:从续费容易退订难,到默认或强制开通,再到自动续费悄然涨价、花的钱反而更多……缘何问题反复出现、屡禁不止?

《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》(以下简称《实施条例》)将于7月1日正式实施。《实施条例》要求相关经营者应当在消费者接受服务前和自动展期、自动续费前以显著方式提示消费者注意,此规定进一步加强自动续费的告知义务。

建隆/漫画

现状
续费容易退订难 还有APP不守合约悄悄涨价

“当初同意自动续费,是为了消费更方便、更划算,没想到‘暗坑’这么多。”安徽合肥市民刘旭斌说。和刘旭斌一样,不少消费者感叹,APP自动续费容易退订难。

某知名投诉平台上,以“自动续费”为搜索条目的投诉件,已从2020年的3万多条增至如今超15万条。

记者调查发现,近年来,手机APP自动续费套路越发多样,尽管相关部门三令五申,部分APP经营者仍在自动续费设定里埋下“暗坑”。

2021年5月1日起施行的网络交易监督管理办法规定,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;在服务期间,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。

“在自动续订、自动续费前,我压根没收到提示信息。”安徽芜湖市民郑成说,自己前不久在不知情的情况下,被某音乐APP默认自动续费。“虽然续费金额不高,但心里还是不舒服。”郑成说。

一些APP将取消自动续费的选项隐藏在难以察觉的位置,或通过烦琐步骤为用户取消自动付费设置障碍,被消费者形象地称为“套娃退订”。

在某外卖APP的一级操作界面,记者难以找到带有“自动续费”“续费管理”等字样的按钮。通过搜索相关教程,才在其“超级吃货卡”界面,经过四次点击关闭自动续费。记者发现,搜索“外卖APP如何关闭自动续费功能”,会跳出大量网友提问及相关教程。

一些APP“暗度陈仓”,不遵守原有低价合约悄悄涨价。

“2019年,我以每年197元的价格在某网盘APP开通自动续费会员。最近发现,从2020年开始,会员自动续费直接涨价到每年263元。而去年‘双十一’期间,在该APP官方网店购买年度会员仅需178元,远低于我的续费价格,这多少有些离谱。”一名消费者在某投诉平台上说。

记者在该平台以“自动续费涨价”为关键词检索发现,不少消费者反映,在APP上开通自动续费功能后,续订费用突然涨价,与当初签订的合约不符,违背了通过自动续费享受低价服务的初衷。

剖析
多次规范之下 套路为何屡禁不止?

套路陷阱困扰消费者久矣,有关部门多次出台政策法规加以约束,为何部分经营者依然我行我素?

——利益驱动大,监管难度高。消费者常用的手机APP如外卖软件、音乐软件等,涉及自动续费的金额通常在十余元至几十元间不等,单笔消费金额看似不高,但考虑到部分APP活跃用户在千万量级甚至破亿,自动续费带来的收益颇为可观。

以某音乐娱乐集团为例,财报显示其旗下APP在线音乐付费用户数量超过1亿。根据相关自动续费协议,这些音乐APP每月自动续费费用普遍在15元到25元之间;按最低15元计算,其会员续费月收入能达到十亿元量级。

此外,截至去年8月,国内市场上监测到的活跃APP数量达260万款。要对数量如此庞大的APP进行监管,对于相关部门来说颇有难度。

——违规成本低,打击力度弱。中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江说,APP自动续费乱象屡禁不止的一个重要原因是,经营者违法违规成本很低。消费者察觉到自己“被坑”后,诉诸法律手段维权的情况并不多见。

记者调查发现,和用户不计其数的线上投诉相比,也鲜有对APP经营者采取实质性处罚的案例。

今年3月,国务院公布《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》,自今年7月1日起施行,明确提及自动续费经营者应承担的责任,以及违反规定行为将受到的处罚。陈音江认为,这一条例从法规层面进一步规范自动续费,期待在具体执行时能真正“长出牙齿”。

——商家有空钻,用户维权难。消保专家认为,尽管相关政策法规提出“自动续费需征得用户同意”“不得默认勾选捆绑开通”“以显著方式提请消费者注意”等要求,但是相关规定还比较模糊。究竟如何才算显著、如何才算违规,尚不明确,这给部分经营者留下空子可钻。

建议
多措并举维护消费者合法权益

对于消费者来说,开启自动续费,是为了节约交易成本、提高交易效率,但当前APP中存在的种种套路,却涉嫌侵犯消费者的知情权和财产安全权,让不少消费者直呼“上当”。受访专家建议,应加大监管力度、强化社会共治,维护消费者权益。

此外,面对应用市场上海量的APP,全面监管难度较大,专家认为,可以通过大数据分析用户投诉、举报的信息,以此为监管方向和线索,积极监管、整治。

陈音江建议,应进一步完善相关法规,明确处罚措施,加大处罚力度,提高经营者违法违规成本。此外,相关政策规定应更为清晰,出台规范指引,避免部分经营者有漏洞可钻。全国政协委员、希肯国际文化集团董事长安庭建议,对具有多次违法违规或其他严重违法违规情节的经营者,依法从严从重处罚。

安徽省消保委秘书处秘书长周玉战认为,自动续费产生的问题,往往具有点多、面广等特点,需加强社会共治,营造良好生态。他建议,通过媒体舆论监督、消保组织消费监督、行业组织强化自律、相关部门曝光典型案例等方式,群策群力推动问题源头治理。对于消费者来说,在使用自动续费功能时,也要擦亮双眼,仔细阅读相关条款,留存好相关证据。

声音
应将是否续费的选择权还给消费者

将于7月1日开始实施的《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》(以下简称“《条例》”)规定,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、续费等日期前,以显著方式提醒。

中国消费经济学会副理事长、北京工商大学商业经济研究所所长洪涛认为,所谓“显著”应该是消费者“显著”,而不是企业方“显著”,应转变“我有什么、我就卖什么,你消费什么”,根据消费者的需求,“她需要什么,我就卖什么,我就满足其消费需求”。以消费者“她”为中心,而不是以“我”为中心。

《条例》的即将实施为消费者提供了更加有力的法律保障。北京京师事务所律师许浩表示,要将APP是否续费的选择权还给消费者,还需要有关部门加大监管以及处罚力度。对于消费者大规模投诉或被媒体曝光的APP,有关部门要主动出击、从严处罚、公开曝光,以形成震慑,不能仅仅止于约谈。同时,还要建立线上线下一体化的消费维权渠道,提升消费纠纷解决效率。此外,依照相关规定,可要求第三方支付平台在默认代扣前5天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。

他直言,APP方与其绞尽脑汁“算计”消费者,倒不如从优化服务出发,带给用户更好的会员消费体验,提高用户的黏性,让用户自愿续费才是长远发展之道。

体彩开奖公告

中国体育彩票超级大乐透第24061期开奖公告

开奖日期:2024年5月29日

本期出球顺序:31+19+12+01+33 08+05
本期开奖号码:01+12+19+31+33 05+08

奖级		中奖注数	单注奖金	应派奖金合计
一等奖	基本	2注	10,000,000元	20,000,000元
	追加	0注	---	0元
二等奖	基本	70注	191,462元	13,402,340元
	追加	20注	153,169元	3,063,380元
三等奖		197注	10,000元	1,970,000元
三等奖派奖		78注	5,000元	390,000元
四等奖		931注	3,000元	2,793,000元
四等奖派奖		355注	1,500元	532,500元
五等奖		13,167注	300元	3,950,100元
五等奖派奖		5,486注	150元	822,900元
六等奖		35,483注	200元	7,096,600元
六等奖派奖		14,087注	100元	1,408,700元
七等奖		29,059注	100元	2,905,900元
七等奖派奖		11,732注	50元	586,600元
八等奖		806,413注	15元	12,096,195元
八等奖派奖		326,035注	7.5元	2,445,262.5元
九等奖		8,214,451注	5元	41,072,255元
九等奖派奖		3,315,336注	2.5元	8,288,340元
合计		---	---	122,824,072.5元

注:派奖规则详见中国体彩网《关于开展2024年超级大乐透派奖活动的公告》

本期销售金额:299445616元。
本期使用第2套摇奖球。
本期一等奖出自:重庆(基本2注)。
1010655904.29元奖金滚入下期奖池。
固定奖派奖奖金余额1176875元。
本期兑奖截止日为2024年7月29日,逾期作弃奖处理。
开奖信息查询网站:https://www.lottery.gov.cn

中国体育彩票福建31选7附加第24140期开奖公告

开奖日期:2024年5月29日
本期开奖号码:01+03+05+11+20+23+27 12
本期出球顺序:05+03+11+23+01+20+27 12

投注方式	本地中奖注数	单注奖金
任选一	56注	31元
任选二	811注	22元
任选三	1,039注	128元
任选四	145注	900元
任选五	8注	8,000元
任选六中六	0注	84,000元
任选六中五	41注	100元
任选六中四	731注	10元
猜单双一单	0注	76元
猜单双二单	0注	13元
猜单双三单	0注	4.5元
猜单双四单	0注	3元
猜单双五单	0注	4元
猜单双六单	21注	9元
猜单双七单	0注	46元
猜单双全单	0注	610元
猜单双全双	0注	1,225元

本期销售金额:873882元。
78272.00元奖金滚入下期奖池。
本期兑奖截止日为2024年7月29日,逾期作弃奖处理。
第24141期开售时间:2024年5月29日 20:10:00。止售时间:2024年5月30日20:00:00。

中国体育彩票福建31选7第24140期开奖公告

开奖日期:2024年5月29日
本期开奖号码:01+03+05+11+20+23+27 12
本期出球顺序:05+03+11+23+01+20+27 12

奖级	本地中奖注数	单注奖金
一等奖	0注	0元
二等奖	1注	22,556元
三等奖	7注	1,200元
四等奖	69注	200元
五等奖	1,996注	20元
六等奖	17,840注	6元

本期销售金额:652114元。
485523.73元奖金滚入下期奖池。
本期兑奖截止日为2024年7月29日,逾期作弃奖处理。
第24141期开售时间:2024年5月29日20:10:00。止售时间:2024年5月30日20:00:00。

中国体育彩票福建22选5第24140期开奖公告

开奖日期:2024年5月29日
本期开奖号码:01 08 12 13 16
本期出球顺序:01 12 08 13 16

奖级	本地中奖注数	单注奖金
特等奖	1注	28,189元
一等奖	102注	50元
二等奖	2,209注	6元

本期销售金额:94986元。
本期特等奖出自:厦门35020090105门店(1注)。
0元奖金滚入下期奖池。
本期兑奖截止日为2024年7月29日,逾期作弃奖处理。
第24141期开售时间:2024年5月29日20:10:00。止售时间:2024年5月30日20:00:00。

中国体育彩票排列3(福建省)第24140期开奖公告

开奖日期:2024年5月29日 本期开奖号码:5 2 0

投注方式	全国中奖注数	本地中奖注数	单注奖金
直选	14,745注	41注	1,040元
组选3	0注	0注	346元
组选6	37,620注	164注	173元

本期全国销售金额45671678元,本省(区、市)销售金额734322元。
11668712.52元奖金滚入下期奖池。
本期兑奖截止日为2024年7月29日,逾期作弃奖处理。
第24141期开售时间:2024年5月29日21:10:00。止售时间:2024年5月30日21:00:00。

中国体育彩票排列5第24140期开奖公告

开奖日期:2024年5月29日 本期开奖号码:5 2 0 8 6

奖级	中奖注数	单注奖金	应派奖金合计
一等奖	150注	100,000元	15,000,000元
合计	150注	---	15,000,000元

本期全国销售金额:2217143元。
10006654.52元奖金滚入下期奖池。
本期兑奖截止日为2024年7月29日,逾期作弃奖处理。
开奖信息查询网站:https://www.lottery.gov.cn

福建省体育彩票管理中心

特大喜讯
诏安时代国际·丹诏公馆
车位特价2.5万元/个
诏安时代国际·丹诏花园
车位特价2万元/个
0596-3392666

清算公告
泉州鲤城金龙街道高山社区卫生服务站经理事会会议决议注销并清算,现已成立清算组进入清算阶段,请有关债权人于见报之日起45日内向清算组申报债权及办理债权登记手续。
地址:鲤城区金龙街道高山安置小区1号楼A2-8、A2-9号
联系人:柳明坤,电话:18659570228
泉州鲤城金龙街道高山社区卫生服务站
2024年5月30日