

明“坑”易躲 暗“坑”难防

APP自动续费的“坑”为何总填不平

移动互联网时代,手机APP成为人们生活中必不可少的工具。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?

自动续费设定里埋“暗坑”

“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。

“新华视点”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,或通过繁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



续费容易退订难。
新华社发

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。

多次规范下为何屡禁不止

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。

全国政协委员、希肯国际文化集团董事长安庭说,此类纠纷涉及金额通常较小,消费者若想维权,花费的经济成本和时间成本较高。投诉、受理渠道不畅更加剧了维权困难。

多措并举维护消费者权益

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,应加强监管力度、强化社会共治,维护消费者权益。

刘旭斌表示,很多像他一样的消费者,常常苦于无处维权。他建议,相关部门应强化12315平台功能,畅通消费者投诉举报渠道,并督促相关APP经营者积极处理和回应消费者诉求,相关部门应对违法违规经营者严格调查处理。

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。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。

【说法】

应以显著方式保障消费者知情权

近日,上海市浦东新区人民法院通报了一起网络服务合同纠纷案。

案情显示,原告订购被告公司“某某视频”钻石年度会员时勾选了连续包年选项,次年被告根据连续包年协议划扣原告账户次年会员费155元,原告发现扣款后提出质疑,被告不同意退费,原告起诉主张被告欺诈。经查明,在自动续费前十日,被告曾通过“某某视频”App的站内信及原告注册手机号码的短信方式向原告发送过“近期将自动续费”的提示,未做故意隐瞒,站内信虽发送成功但原告未查看,后台系统显示短信未发送成功且被告未做二次发送。此外,查看站内信的消息需用户登录账号、点击到站内信界面、在较多消息中找到特定消息并点开查看。

法院经审理认为,网络交易监督管理办法明确规定,网络交易经营者采取自动续费等方式提供服务的,应当在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。提醒方式是否显著应考虑到普通消费者在尽到一般注意义务情况下接收到提醒的高度可能性。根据当庭演示站内信的查看方式及站内信大量广告存在的事实来看,要求消费者作为用户定期去查看站内信已超出普通消费者一般注意义务的界限,故站内信提醒方式难谓显著。被告自愿退还原告155元后,法院判决支持了原告要求被告赔偿1元资金占用使用费的诉讼请求。

业内人士认为,该案的处理结果向网络服务经营者在电子格式合同预先拟定、自动续费商业模式持续开展方面提出了规范化经营的警示。网络交易经营者在探索新商业模式的同时,不能忽视对消费者知情权、自由选择权的保护。

据《工人日报》报道

据新华社“新华视点”报道

声明公告 13164692093
遗失声明 武汉车尚秀文化传媒有限公司(统一社会信用代码:91420103MA4L0BJXQ)经股东会议将原注册资本由50万元减至37.5万元,请债权债务方45天内办理相关事宜,特此公告。
遗失声明 武汉仙羽文化传媒有限公司(统一社会信用代码:91420107MA4KTH7T9G)遗失公章一枚,声明作废。
遗失声明 武汉市南山区游峰城市快捷酒店遗失《卫生许可证》证号:青行(卫)字(2020)第004号,声明作废。
遗失声明 武汉永之昌保洁服务有限公司(统一社会信用代码:91420107MA4KTH7T9G)遗失公章一枚,声明作废。
遗失声明 武汉市兴荣汽车运输有限公司车辆鄂AMC139道路运输证不慎遗失,特此声明。
遗失声明 武汉云召文化传媒有限公司遗失财务章一枚,声明作废。

工伤认定申请举证告知书公告
武汉新世纪鸿光物业服务有限公司(法定代表人:陈学新):
您单位员工谢楚保2024年4月12日向我局提交工伤认定申请材料,我局于2024年4月17日通过邮政特快专递业务的方式向贵单位注册地址送达《工伤认定申请告知书》及《工伤认定申请受理决定书》等资料,因拒收,无法送达被退回。现按规定向您单位及本人公告送达《工伤认定申请告知书》等资料。自本公告发布之日起30日内视同送达,请您(单位)在本公告期满后15日内履行用人单位举证责任,逾期未能举证,本局将依法做出认定决定。
武汉市人力资源和社会保障局
2024年5月30日

遗失声明 武汉聚合创智建筑劳务有限公司(统一社会信用代码:91420112MA49BL667Y)遗失公章一枚,声明作废。
遗失声明 广州明森科技股份有限公司武汉分公司遗失公章、财务专用章、发票专用章、负责人(王开来)私章,声明作废。

遗失声明 东湖生态旅游风景区众诚一致电子商务中心(92420120MA4JFJBU0J)遗失公章、财务章、法人章,声明作废。
遗失声明 倪俊,男,1988年—1991年就读于武汉市广播电视大学对外经济贸易专业,三年制,毕业证遗失,毕业证号:9140717,特此声明。