



订阅会员默认自动续费 退订续费服务暗藏障碍

你被App自动续费套路过吗

● 不少App通过设置首月优惠的方式吸引消费者选择连续包月,很多用户本以为能通过连续包月省点儿钱,不料却掉入了自动续费的陷阱

● “进坑”容易,“出坑”却不易。一些App给退订续费服务设置诸多障碍,退款需要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,侵犯消费者合法权益

● 《网络交易监督管理办法》明确规定,自动续费到期前必须提前告知消费者,消费者如果拒绝续费的,不能把拒绝或者默认不回复当成同意。如果现在还存在变相强制自动续费情况,就涉嫌违法

□ 本报记者 赵 丽
□ 本报实习生 杨铁男

又被扣了19元!这已经是北京市民唐飞11月“被自动续费”的第三笔费用了。刚收到扣费通知时,唐飞并不清楚自己为啥被扣费,经过一番操作才反应过来,原来是他之前订阅的视频类App连续包月会员到期,平台自动续费了。

随着越来越多App上的优质内容只为会员提供,很多消费者不得不选择订阅App会员,但现实中像唐飞这样“被自动续费”的人并不少。

多名接受《法治日报》记者采访的消费者反映,他们在自动续费前未接到任何相关通知,甚至无法直接从账单中看出具体的扣费平台;只想试用却被自动续费,取消订阅操作步骤烦琐复杂等问题更是屡见不鲜。

购买App会员,本来是为了获得更好的使用体验,为何花了钱反而掉入自动续费陷阱?陷阱都有哪些?消费者又该如何保障自身合法权益?围绕这些问题,记者近日展开了调查。

包月订阅优惠多多 自动续费套路颇深

结束一天工作回到家后,唐飞习惯通过上网追剧放松身心,他曾在3个视频类App上购买过会员。他发现,会员包月比单月购买更便宜,如某个视频App,单月订阅是25元/月,连续包月是19元/月。为了省钱,他一般选择开通会员包月服务套餐。

记者调查发现,不少App还通过设置首月优惠的方式吸引消费者选择连续包月。如某音乐类App新客户选择连续包月,首月会员费只需3元,第二个月及以后都为15元,但如果选择单月订阅则需18元。

北京市民郭凯注意到:有的App,如果使用者每个月手动取消自动续费,那么下个月依旧可以用优惠价领取“首月福利”。如某个App会员原价20元,自动续费首月15元往后都是20元,但如果用户在当月取消自动续费,下个月又开通自动续费,首月还是按15元算。“这样一来,开通会员并保持自动续费的岂不是被“薅羊毛”了吗?”

“有些App的新用户会员首月优惠力度真的很大,但第二个月就会恢复原价。为了享受首月优惠,我一般会选择连续包月。”北京某高校硕士生文雅说。

然而,很多用户本以为能通过连续包月省点儿钱,不料却掉入了自动续费的陷阱。

据唐飞介绍,订阅连续包月服务时平台会强制要求用户勾选相关服务协议,否则不能购买。而自动续费服务条款中规定,如果用户开通了自动续费服务,且在订阅期内未主动明确取消,下个月就会自动续费。

“只要选择连续包月,本月会员到期后,平台就会自动扣费,没有任何提示。更离谱的是,扣费账单上也没有注明到底是哪个平台扣的费。”唐飞无奈地说,“买了会员后一不小心就忘了,直到下次被自动续费才想起来。有时忙起来又顾不上处理,就这样循环往复,一直续费。”

集各种App会员于一身的文雅也一直“被自动续费”着,她所购买会员的App中,曾经有一款已经被卸载了却还在“自动续费”。

郑州某高校学生杨玉同样有过类似的烦恼。为通过期末英语考试,杨玉在某英语学习类App上购买了会员练习听力。这个App提供的会员套餐包括18元/月,98元/年,198元/2年和298元/终身,考虑到自己只是短期内使用,杨玉便花18元购买了1个月的会员。

没想到,第二个月她突然收到了扣费通知。重新点开App,杨玉才发现,之前购买的18元/月套餐是自动订阅模式,一旦开通就会每个月自动续费。

“可自动续费前也没有给我任何提示,害我白白多花了1个月的钱。”杨玉吐槽说。

采访中,还有消费者提到了一种“钓鱼扣费”模式。辽宁营口市民刘文曾用过一款图片



是一笔不小的开支。”杨玉说。

记者下载多款带有自动续费功能的App发现,如果要退订,则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。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。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便扣除会费,而且消费者无法退款。

规则设计利于商家 自动续费纠纷频发

今年5月1日,国家市场监督管理总局颁布的《网络交易监督管理办法》正式施行,其中明确规定“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、自动续费更新日期前5日,以显著方式提请消费者注意,由消费者自主选择”。

办法还规定,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。

但现实中,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。

“很多App商家利用消费者的模糊意识或维权意识弱,打擦边球。很多消费者在没有充分知情的情况下,选择了自动续费,这和App入口的续费规则设计有直接关系。”中国传媒大学人类命运共同体研究院副院长王四新分析说。

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。

“对于平台来说,自动续费对增加用户粘度和获利有很多好处;对于消费者而言,不仅信息不对等,而且缺乏信息沟通的能力。平台和消费者其实达成了一个并不公平的条款,如果消费者默认,就意味着自动续费,并且会不断续下去,乃至于一些消费者不使用这款App了,续费还在继续。”中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍说。

此外,朱巍还提到,一般提供服务的平台与支付渠道之间有着特殊的协议,很多支付方式都是免密支付,并不需要再次向消费者确认支付,这一过程在不被消费者察觉的情况下完成,也容易导致自动续费纠纷频繁发生。

赚记忆税涉嫌违法 多管齐下加强监管

有业内人士坦言,对App经营者来说,吸引用户付费属于是常见的盈利方式。PPT演示设计师王路告诉记者,现在各类App都会想方设法地让用户选择自动续费,一方面可以通过付费会员培养用户习惯,提高产品的黏性;另一方面,厂家也知道用户经常会“忘记取消”,从而赚取用户的“记忆税”,“但是付费盈利也应有道”。

郑宁对此表示认同。他指出,用户付费是App的重要盈利手段,一些App经营者通过人为设置烦琐的退出步骤,自动续费不提醒,故意使用小字提示等方式,给消费者行使知情权和选择权制造障碍,从而达到用户续费的目的。

那么,应该如何从根本上新解决自动续费乱象?多位受访专家建议,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。

《网络交易监督管理办法》明确规定,自动续费到期前必须提前告知消费者,消费者如果拒绝续费的,不能把拒绝或者默认不回复当成同意。如果现在还存在变相强制自动续费情况,就涉嫌违法了。”朱巍说,App平台要提高相关产品和服务的品质,让消费者喜欢,才能留住消费者。

郑宁则建议多管齐下。消费维权部门要为权益受损、主张维权的消费者撑腰,消费者协会可以提起公益诉讼或者向App发出建议;消费者也可以向消费者协会投诉,请求帮助;App经营者则需要履行电子商务法、消费者权益保护法的规定,切实保障消费者的知情权和选择权;监管部门则应该加强监管。

在采访中,关于自动续费问题,有不少受访消费者提出,让消费者自主维权是否有点强人所难?

“如果起诉,不需要消费者举证,因为平台未经过消费者同意,就直接续费了。举证责任在App平台,即平台说消费者同意了,就要证明消费者哪里同意了。”朱巍解释,现在法律直接规定平台必须每次都要向消费者征求意见,这就是举证责任,谁主张谁举证,平台说消费者同意,就要拿出证据,证明消费者同意。

朱巍认为,《网络交易监督管理办法》的出台,对司法、诉讼、监管等方面都会产生很大的影响。涉事各方面主体必须履行,不履行就会面临严格处罚。

(文中唐飞 文雅 杨玉 刘文均为化名) 漫画/李晓军

□ 本报记者 王 静

近日,国家发改委通报:我国将以产业式集中式“挖矿”(业界指虚拟货币的生产过程)、国有单位涉及“挖矿”和比特币“挖矿”为重点,全面整治虚拟货币“挖矿”活动。

虚拟货币不是真正的货币,不应该也不能作为货币在市场上流通使用。然而,近年来却流行起用虚拟货币进行交易的行为,有的甚至以此进行非法集资、诈骗、传销、洗钱等违法犯罪活动。

今年以来,多部门联合开展全面全链条围剿虚拟货币“挖矿”行为,人民银行会同有关部门印发了《关于进一步防范和处置虚拟货币交易炒作风险的通知》,明确虚拟货币相关业务活动属于非法金融活动;国家发改委公开征求《市场准入负面清单(2021年版)》意见时,将虚拟货币“挖矿”活动列入淘汰类。

业内专家接受《法治日报》记者采访时说,虚拟货币在中国没有生存的土壤,在中国境内所有与虚拟货币有关的活动都将被列为非法金融活动,全面取缔或关闭。

持续高压态势 欢迎监督举报

11月3日,中央纪委国家监委网站发布消息,江西省政协原党组成员、副主席肖毅严重违纪违法被开除党籍和公职。值得注意的是,在通报肖毅违纪违法的问题中有一条提及,肖毅滥用职权引进和支持企业从事不符合国家产业政策要求的虚拟货币“挖矿”活动。这是我国首例政府公职人员因涉及虚拟货币“挖矿”活动受到严肃处理。

在11月16日国家发改委举行的新闻发布会上,新闻发言人表示,发改委将持续做好虚拟货币“挖矿”全链条治理工作,以高压态势持续整治虚拟货币“挖矿”活动,建立长效机制,严防“死灰复燃”。对执行居民电价的企业,若发现参与虚拟货币“挖矿”活动,将研究对其加征惩罚性电价。

对此,业内人士评析,无论是存量的集中式“挖矿”项目,还是分散式的个人“挖矿”,都属于违法行为。此次,发改委对非法“挖矿”持续整治,不仅严查国有单位机房“挖矿”,个人行为也存在风险。目前各省市区已开展对虚拟货币“挖矿”行为排查工作,包括IP地址总数、IP地址归属和性质等。

11月17日,贵阳市发改委发布《关于设立整治虚拟货币“挖矿”举报电话的公告》表示,该市将保持整治虚拟货币“挖矿”高压态势,开通整治举报渠道,欢迎各界群众监督举报。举报受理范围包括:伪装成数据中心享受税收、土地、电价等方面优惠政策的虚拟货币“挖矿”企业;其他多种隐蔽形式进行“挖矿”的企业、网吧;为从事虚拟货币“挖矿”企业提供场地租赁等服务的企业和个人;通过非法手段获取电力供应,从事虚拟货币“挖矿”活动的企业。

扰乱金融秩序 消耗能源资源

所谓虚拟货币“挖矿”行为,以比特币为例,实质是以专用计算机节点为比特币系统计算随机哈希函数的正确答案,进而争夺区块的记账权,从而获得比特币奖励。

而非法虚拟货币“挖矿”活动带来的危害,首先就是扰乱正常的金融市场秩序。

中国人民公安大学教授赵辉分析指出,现如今比特币的价格主要是由投资者参与其中,通过大量资本的买进卖出推动比特币的价值不断上涨。但这种虚拟货币具有极高的投资风险,如果有巨额、大额资本都抽身离场,那么比特币价格将会大幅下挫、缩水,众多散户投资者很有可能赔得一千二净,造成巨大财产损失。

更何况目前还有很多虚拟货币主要应用于灰色地带。近年来公安机关调查发现,很多电信诈骗资金都流入虚拟货币市场,骗子用骗来的钱,去购买虚拟货币,因为虚拟货币是匿名的,造成的结果就是难以追回涉案资金。

这些违法犯罪的资金再加上其他大量投资资金聚集,成为推升虚拟货币价格一路飙升的“背书资本力量”,会给那些参与其中的、特别是中小投资者带来巨大的投资风险。

同时,虚拟货币“挖矿”活动还会消耗大量能源资源。据相关数据显示,全世界在虚拟货币的“挖矿”上耗电量达1340亿度电,每“生产”一个比特币,消耗的能量相当于三口之家一年的用电量。大规模的非法“挖矿”活动将对我国能源电力消耗造成很大冲击,不利于我国碳达峰、碳中和目标的实现。

为此,国家发改委指出,虚拟货币“挖矿”能源消耗和碳排放量大,对产业发展、科技进步不具有积极的带动作用,再加上虚拟货币生产、交易环节衍生风险越发突出,其盲目无序发展为推动经济社会高质量发展和节能减排带来严重不利影响。整治虚拟货币“挖矿”活动对促进中国产业结构优化、推动节能减排如期实现碳达峰、碳中和目标具有重要意义。

明确非法属性 实施联合围剿

今年以来,我国加大力度整治非法“挖矿”活动。

9月15日,中国人民银行、中央网信办、最高人民法院、最高人民检察院等10部门联合发布《关于进一步防范和处置虚拟货币交易炒作风险的通知》,明确虚拟货币不具有与法定货币等同的法律地位。比特币、以太币、泰达币等虚拟货币具有非货币当局发行,使用加密技术及分布式账户或类似技术,以数字化形式存在等主要特点,不具有法偿性,不应且不能作为货币在市场上流通使用。

其实,这已经不是央行第一次强调虚拟货币的非法属性了。

早在2013年12月初,中国人民银行、工信部、中国银行业监督管理委员会等五部门就联合印发了《关于防范比特币风险的通知》,明确比特币不是由货币当局发行,不具有法偿性与强制性等货币属性,并不是真正意义的货币,不能且不应作为货币在市场上流通使用。同时还强调公民投资,使用这类虚拟货币需谨慎,一旦发生纠纷极有可能得不到法律保护。

9月24日,国家发改委、财政部、中国人民银行等11部门联合发布《关于整治虚拟货币“挖矿”活动的通知》,按照“严密监测,严防风险,严禁增量,妥善处理”的总体思路,充分发挥各地区、各部门合力,加强虚拟货币“挖矿”活动上下游全产业链监管,严禁新增虚拟货币“挖矿”项目,加快存量项目有序退出。严禁投资建设增量项目,禁止以任何名义发展虚拟货币“挖矿”项目;加快有序退出存量项目,在保证平稳过渡的前提下,结合各地实际情况科学确定退出时间表和实施路径。

中国政法大学教授施文正分析指出,上述监管层的一系列举措传递了十分明确的信号:对待虚拟货币及虚拟货币“挖矿”活动,当前政策主基调已经明确,那就是不设增量,退出存量。

“未来中国将全面退出虚拟货币领域。虚拟货币在中国没有生存的土壤,在中国境内所有与虚拟货币有关的活动都将被列为非法金融活动,全面取缔或关闭。境外虚拟货币交易所通过互联网向中国境内居民提供服务同样属于非法金融活动,参与人员可能被追究刑事责任,那些企图在中国境内从事虚拟货币炒作的机构或平台要马上收场。”施文正说。

扰乱正常金融秩序 消耗浪费电力资源

多部门联合围剿虚拟货币「挖矿」行为