



平台到期不提醒 关闭选项隐蔽深

App自动续费“连环计”防不胜防

□ 本报记者 赵丽

又被扣了35元!这已经是北京市民谷小然在2023年“被自动续费”的第二笔费用了。刚收到扣费通知时,谷小然并不清楚自己为啥被扣费,经过一番操作才反应过来,原来是她之前订阅的一款儿童讲故事类App在悄悄扣费。去年12月,为了帮助孩子完成作业,她准备开通这款App的会员,可其只有连续包月、半年卡、年卡、两年卡等选项,无奈之下她便选择了连续包月,本想使用一段时间后就关闭,却一直找不到关闭选项便忘了此事,直到今年连续两次被扣费才记起。

随着越来越多App上的优质内容只会员服务提供,很多消费者不得不选择订阅App会员,但现实中像谷小然这样“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,一些App在自动续费前并未发出相关通知,消费者只想试用下却被自动续费,取消订阅操作步骤烦琐复杂等问题也是屡见不鲜。

购买App会员,本来是为了获得更好的使用体验,为何反而带来一系列烦恼,自动续费陷阱又有哪些?

忘记关掉直接扣自动续费投诉多

下班路上听音乐,周末追剧消磨时光,是很多人的日常写照。但想听的歌、想看的剧都要开通会员,让人苦恼不已。

“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,去年有关部门关于“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,忘关自动续费了。

不少人都面临着这样的困惑:开通会员后忘记关闭便被平台悄悄续费了费。

2月初,北京市民余路露发现,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,就下载了其剪辑视频的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,用得好的,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。

第一类大多是消费者家里的老人、小孩因操作不当或认知不清订阅应用自动续费,消费者在投诉平台申请退还已扣金额。

后四类则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。也有一些消费者反映,在关闭自动续费后,平台仍未经允许自动扣费,有些应用的扣费金额甚至逐月提高。一些消费者本想通过App客服解决问题,但联系无果或客服答非所问后,最终选择到投诉平台反映问题。

记者注意到,在上述1月份的投诉中,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”。

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”。记者签约后,支付宝提示扣款时间为2月10日,即服务开通7天后。如果需要关闭服务,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’仅是表示确认试用7天,实际上变成了同意到期自动续费”。

记者下载某美颜相机App看到,在充值会员页面,其用醒目字体提醒免费7天试用,在最下一行提示将于7天后的日期以88元/年的原价续费,直至取消订阅。但当记者通过苹果手机“设置”-“Apple ID”-“订阅”-“某美颜相机”等系列操作后

发现,再点击“查看所有方案”,还有续费月度订阅9元、订阅3个月24元,甚至还有1年会员只要80元的首购特惠。同样,“小影”视频剪辑App在选择免费试用后,用户也是“被动”选择了198元/年,但是在“查看所有方案”中还有13种会员选择,比如168元/年的黄金会员以及月卡、季卡等会员收费。

在某美颜相机App中,在点击“7天免费试用”后,倒是出现了“连续包月”“连续包年”以及“包月”3个选项,但是只有“连续包年”下有“7天免费试用并开通”的选项,其余两个选项只能直接“立即订阅”,不能免费试用。

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;某款厨房App单月价格为25元,连续包月首月为65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,次月App按原价自动扣费时,用户容易认为商家存在超额扣费行为。

此外,记者调查发现,在如何选择“开通会员”上,选项的排序很有讲究,多数App都将连续包月、包季、包年以优惠价格优先排列,无需自动续费的会员则放到最后,需要仔细滑动手机屏幕才能发现。

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,几乎没有找到有直接在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。记者在上述App会员订购页面下方连续包月的相关条款中,看到密密麻麻的小字,且一般无法放大字体。

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;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。

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”,记者测评的上述软件中,剪映、知乎等在其相关付费协议或者续费条款中有默认到期扣费短信提醒服务,但是在某款航班、某款天气等App中,没有看到备注有短信通知或其他提醒的条款。

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。

记者查阅一些App关于自动续费的条款时也发现,部分平台以格式条款的形式单方规定提前扣费,或者规定扣款不可撤销,甚至指定特定仲裁委员会或特定管辖法院解决争议。

调查动机

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。不少消费者来电称,他们或多或少都有过“被自动续费”的经历,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。App自动续费到底有哪些套路?记者对此进行了调查。

对话人

北京师范大学教授、亚太网络法律研究中心主任

中国互联网协会信用评价中心法律顾问
浙江垦丁律师事务所主任律师
《法治日报》记者

刘德良
赵占领
张延来
赵 丽

F 对话

记者:消费者如果想完整使用App,就必须买会员,但买会员后又会碰到难题——究竟是连续包月还是单月购买?前者便宜但要承担可能被自动续费的风险,后者虽然贵但省心。各种App为何要费尽心思地在自动续费上挖坑?

张延来:自动续费如果向用户进行了充分告知是没问题的,这是商家的一种定价策略,主要目的在于降低用户在续费时的决策和操作成本。

互联网环境下用户的注意力和操作是非常稀缺的资源,自动续费可以减少对这部分资源的使用,让用户以更轻的感知成本支付使用费用。这也提醒用户,如果对自动续费这种服务项目比较排斥,最好在开始的时候不要图便宜,直接选单月。

刘德良:这是商家较为短视的市场行为,如果在会员选项的具体设置上忽视了消费者的选择权和知情权,那就损害了消费者的合法权益。

记者:2022年年底,为规范移动互联网应用程序信息服务管理,中央网信办开展“清朗·移动互联网应用程序领域乱象整治”专项行动,从整治应用程序设置卸载障碍、强制自动续费等问题严重侵害用户权益的行为。在您看来,强制自动续费问题为何频发?

张延来:根本原因是经营者希望在用户决策意志之外获得持续的收益,违规成本目前看不高,用户自行维权的成本太大。

变相强制消费者订阅自动续费服务违反了消费者权益保护法、电商法和《网络交易监督管理办法》等法律法规,也违反了民法典中的诚实信用原则、公平原则和意思自治原则。

刘德良:目前相关法律法规还是比较健全的,但是落实到具体监管层面就有点难度了。消费者跨地域维权,地方政府跨地域性监管也是一个难题,这些都使得平台的违规成本不高,从而导致不合理自动续费问题长期存在。

记者:App买会员如此容易,为何不能设置一个一键解除连续包月的选项?该如何杜绝强制自动续费乱象?

赵占领:我曾在2021年的时候提出让消费者自主选择退订或续订,并提供便捷的退订入口,探索期限内代扣“反悔功能”。但是现状是在支付端取消比较便捷,在App内寻找退订入口仍然困难。

《网络交易监督管理办法》第十八条规定,5日前以显著方式提醒消费者。但平台和消费者对“显著”的标准和认知是不一样的。

从经营者角度来说,大多会选择在二级、三级设置页面显示退订入口,一级页面大多显示吸引用户订阅会员服务。尽管市场监管部门有规定,但在实践中没有具体的监管方式。并且,平台会员订阅的本质是提供一种服务,也不适用消费者权益保护法中的七日无理由退货。

立法层面可以出台更具体的标准,规范指引,进一步明确“显著”方式。例如,在一级页面,消费者仅需几个步骤就可以到达取消自动续费入口。

监管层面可以加大处罚力度,对于一些知名的、常见的App存在自动续费方面的违规问题,可以进行处罚、公开通报,让其他经营者意识到强制自动续费的违法成本。

张延来:从法律角度,只要在自动续费选项提供之处给出了充分告知,并且提供了取消自动续费的操作路径,就属于合法行为了,至于过程中是否要提供“代扣反悔”等体验更好的服务,则取决于商家的自觉,是需要通过消费者用脚投票和商家之间的充分竞争来解决的。

监管层可以尝试通过便利消费者维权的角度,要求提供自动续费功能的互联网企业同时向消费者提供更便捷的异议、退费渠道,最大限度地平衡企业经营和消费者权益保护。但是需要明确的是,这种很难成为强制性的行政监管要求。

非法捕捞者何以变成环境保护者

吴兴检察以公益之名守护世界灌溉工程遗产

□ 本报记者 王 春
□ 本报通讯员 潘颖依

“今天工作顺利吗?”
“今天的风向可以,打捞比较顺利。”

近日,浙江省湖州市吴兴区人民检察院检察官在回访一起太湖溇港内非法捕捞案件时,退捕渔民吴某主动介绍起自己的新工作:“凭借原来的开渔船技术,依旧是这片水域,现在每天做着打捞蓝藻的工作,不仅让我有了稳定的收入,还感受到了保护太湖溇港的责任。”

原来,随着长江禁渔十年政策的落地,位于长江下游的太湖溇港流域开启全面禁捕。吴某等当地一部分渔民因一时找不到合适的工作,选择铤而走险——使用捕虾地笼、剧毒农药等工具,非法捕捞太湖野生鱼虾。

经查,吴某等6人的非法捕捞方式,导致水域中各类渔业资源受损及死亡,未死亡的产生生物理毒性

及毒性,直接影响生物种群繁衍,危害生物多样性,破坏太湖流域生态环境。渔业资源直接损失超1.8万元,生态修复所需金额达6万元。这对于“失业后”本不富裕的吴某等人,无疑雪上加霜。

吴兴区检察院在了解情况后,在依法提起公诉基础上,探索多元赔偿方式,引入实物代偿、家属代偿等方式促成吴某等人履行公益诉讼生态损害赔偿,并协同政府、自然资源等部门对吴某等人加强法治教育,并开展法治宣传,获得良好的社会效果和法治效果。

针对太湖溇港内屡禁不绝的非法捕捞案件,检察机关多次邀请生态环境、农业农村、水利等部门代表针对溇港生态修复等专业性问题参与公开听证,提出增殖放流等生态修复补偿措施。

吴兴区检察院相继在太湖溇港的罗溪水闸设立“南太湖水生态修复增殖放流点”;设立全市首个生态环境法治宣传教育基地,生态检察听证会场馆,实现太湖水生生态专业长效的司法保护。

守护太湖溇港的生态环境是底线,而妥善解决淡

港渔民安身立命的生计,也是确保溇港健康永续发展的重要一环。

吴兴区检察院助力做好案件“后半篇文章”,积极为解决太湖渔民上岸再就业问题贡献检察智慧,会同行政机关沟通协调,为退捕渔民提供专业化技能培训、就业咨询指导等公益服务。

据了解,目前,吴兴区检察院已与湖州某成人文化技术学校合作开展退捕渔民再就业免费培训17次,培训退捕渔民183人,其中已灵活就业95人、单位就业47人、自主创业41人。

这只是吴兴区检察以公益之名守护太湖南岸湿地

的世界灌溉工程遗产——千年太湖溇港的一个缩影。太湖溇港共涉及19条不同类型的溇港,其中吴兴区有15条溇港,是太湖流域溇港系统发端最早和唯一完整留存的地段。近年来,吴兴区检察机关依法能动履职,联合区人大、政协开展“护航太湖溇港遗产保护”公益诉讼专项监督活动。

“你摸摸这油菜叶子,长得多好,收完这一批,开春

可以接着种水稻。”前不久,太湖溇港流域塘甸村的种粮大户老张高兴地告诉检察官。眼前的这一大片绿油油的油菜田,曾经是建筑垃圾堆放地。

万亩良田因浸生,太湖溇港区域内的上万亩基本农田是吴兴区农业产业示范引领地,而溇港圩田特有的“细粉土”更是不可多得的宝贵资源。

2022年3月,吴兴区检察院从一起涉嫌非法占用农用地刑事案件中,发现农用地种植条件重点损毁线索。经查,原承包农田开设农场的王某等人为了获取非法利益,竟同意他人将建筑泥土倾倒在农场内,导致农用地的耕作层被严重破坏,原有种植条件重度损毁。

“这种倾倒行为导致耕地资源一直处于受损害状态,严重侵害了国家和社会公共利益。”发现问题后,吴兴区检察院依法向相关职能部门发出检察建议,督促对受损土地耕作层破坏,原有种植条件重度损毁的违法情况及时予以处置,尽快制定土地复垦方案,并加强巡查排查,保障土地资源安全,收到检察建议后,

相关行政机关依法履行职责,现涉案地块的耕地种植条件已经全面恢复,同时出租给种粮大户,开展农业生产。

“基本农田是国家粮食安全的根本保障,是农业农村最宝贵的资源,也是推进实施乡村振兴战略的重要保障。”吴兴区检察院副检察长朱赞说。

据介绍,吴兴区检察院以“溇港国土专项整治”带动溇港产业、生态、文化全面振兴,已实现对溇港内永久基本农田的定点定时定位监管,摸排出溇港内国土损害线索80余条,成案7件,发出检察建议7份,督促恢复治理永久基本农田514.963亩。

此外,在开展古树名木保护公益诉讼专项监督行动中,吴兴区检察院公益诉讼办案组对辖区内521株古树名木保护状况进行了实地走访,为溇港内45株古树名木建档立册,对发现的一株有600多年树龄古银杏树根四周被水泥硬化的情况,向属地街道办事处制发检察建议,推动保护措施落实,有力保障每一棵古树名木都能健康生长、自由呼吸。

自动续费 一键关闭有多难

记者对话业内专家