



# 本想免费试用,结果被扣一年会员费

## 记者调查App“免费试用”“低价享用”乱象

□ 本报见习记者 丁一  
□ 本报记者 周斌

“因为想用个滤镜,下载了一款修图App软件,软件页面显示‘七天免费试用,到期自动续费98元,可随时取消’。我以为开通7天内免费,其间取消就不收费了,结果被直接扣了一年会员费98元。”河南郑州的吴女士前不久遇到了这样一件糟心事,“这叫什么免费试用,这明明就是买一年会员赠送7天”。

吴女士感觉被骗,找该App客服申请退款,客服以已经使用过App为由表示无法退款。“以后再也不信什么免费试用了,都是在搞文字游戏。”

当下,“7天免费试用”“1元享7天”等已经成为很多App软件招揽用户的重要手段,然而《法治日报》记者调查发现,和吴女士一样掉进App“免费试用”“低价享用”陷阱的消费者不在少数:有的点击免费试用后即默认包月包年套餐;有的低价试用并宣称低价续费,结果续的是高价套餐;有的免费试用期界定模糊不清,隔段时间第二次点击即默认支付一年会员费。

受访专家认为,整治App“免费试用”“低价享用”乱象,应当多方形成规制合力,制定较为可行的实施细则,明确规定商家在提供此类服务时必须履行的各项义务,并以显著、易于理解的方式提醒消费者,同时强化日常监管,建立便捷、高效的在线纠纷解决渠道,保障消费者合法权益。

### 点免费试用被扣款 投诉平台大量吐槽

前几天,重庆的何女士查自己账单时,发现一笔108元的支出。仔细梳理后发现,这笔支出来自一款美颜相机App的扣款。

“之前根本没注意被扣了108元。后来才想起,前段时间我下载使用过这款App,当时App页面显示有‘七天免费试用’活动,我就点击试用了,没想到点击免费试用即代表同意开通会员,7天后直接扣了108元,也没有任何提醒。”何女士说,这也太坑人了。

湖南衡阳的郑女士也遇到了类似情况。她告诉记者,其“免费试用”一款视频剪辑App软件,结果被扣了一年会员费168元。

郑女士说,前不久,她临时需要使用下视频剪辑软件,在手机应用商城搜索到一款这类App,称“七天免费试用”。她点击免费试用后,当天便取消了试用以及与之绑定的“订阅”,可仍然被扣了一年会员费。

“我多次向该App客服申请退款,客服说我用过该App就无法退款。后来我打12345投诉,经协调,客服才同意退款。”郑女士说,明明宣传的是免费试用,用了就要扣钱,这不是骗人嘛。

“看见是7天免费试用才开通的,结果被扣款88元,免费试用的意义何在?”原本说是免费试用三天,订阅之后直接扣款了,不提前告知这属于欺骗消费者。“免费试用诱导用户,只点了一下免费试用后面直接扣费,多次申请退款被驳回”……在某第三方投诉平台,输入“免费试用”,跳出1.9万余条投诉,记者查看最新的数百条投诉发现,绝大多数是吐槽各种App软件的。

梳理这些投诉,“免费试用”乱象主要集中在三方面:消费者开通App免费试用后被立刻扣费,免费试用其实是“购买一个月至一年的服务,免费前7天”;免费试用期还没结束就提前扣费,如某软件宣传免费试用期3天,却在免费试用的第二天没有任何提醒就为消费者续费为会员;试用期满变为自动续费,不给予任何提醒,如7天免费试用后在消费者不知情的情况下开通付费会员。

按照多位受访者描述的经历,记者发现大家被扣款的过程非常相似——

下载并首次登录这类App时,App会在首页提示“免费试用3天”“1元享7天”等福利;有的App则在消费者使用过程中自动弹出免费试用的“福蛋”。

关于免费试用期限到期后是否为自动续费,一些App标注“免费试用”的字体非常大,而“到期自动续费”的字体则很小,且放在不显眼的位置;有的App则完全没有关于到期自动续费与否的提示,一旦消费者领取免费试用福利,免费试用到期后将自动扣费。

还有些App在所谓不同的免费试用期后,扣除不同的费用。如一款视频剪辑App,用户选择领取3天的免费试用福利,则按照35元/月自动扣费;若选择领取7天的免费试用福利,则按照298元/年



自动扣费。

记者注意到,不少受访者坦言,踩过App“免费试用”的坑,但因为所扣费用不是太高,维权又太费精力,再加上一些App都联系不上客服,最终只能自认倒霉。

“在经历了几次不愉快的维权后,我退缩了,就当花几十元买了个教训。维权太麻烦了,实在没有多余的时间精力讨要退款,而且一些App客服经常答非所问,推卸责任,解决不了问题还弄得人很烦躁。”北京朝阳的李女士说。

“商家提供的服务,扣取的款项与宣传的内容严重不相符,涉嫌以误导性内容宣传,可能构成虚假宣传。同时,如有证据证明商家故意告知消费者虚假信息或者故意隐瞒真实情况,诱使消费者作出错误意思表示,亦可能构成消费欺诈,消费者还可以请求惩罚性赔偿。”西南政法大学经济法学院副教授马勇说。

### 付费提示一闪而过 移花接木全是套路

“免费试用”的陷阱还有很多。

家住北京丰台区的唐先生最近账户莫名其妙被订阅项目扣款40元。回想了半天,他才想起来两周前试用过一款动态壁纸App软件。当时该App显示有新用户“1元享7天”低价活动,“从该App的截图可以看到,当时页面是这样的:‘1元享7天’(超大字)和‘立即开通’(大字),中间用超大的四分之二大小标注‘7日后按11元每月自动续费,可随时取消’。”

“我当时觉得1元享7天很便宜,要用得好,再用一个月花11元也不贵。”唐先生说,没想到3月13日直接扣了他“超级会员包季费”40元。

“我什么时候成了超级会员?”唐先生不明所以,联系App客服,对方一开始以“具体以展示页面为主”打马虎眼,在唐先生不断追问下才发来一张图,图中有个红色的箭头标识,“点击最右上方的‘会员活动’可以看到完整截图”。

在层层点击后,唐先生看到了“前两周1元每周,后续40元每季度自动续费”的信息。经过反复对比,甚至不惜重新花钱尝试后,唐先生才发现,点击“1元试用七天”付款时,支付过程中有小字体的“支付说明”显示“前两周1元每周,后续40元每季度自动续费”,但整个支付过程几乎是一闪而过,且有部分字体还被遮挡,让用户很难注意到。

“全是套路,用‘大字’吸引眼球,用‘小字’表达更重要的信息,然后在视觉上进行移花接木。”

唐先生说,这是赤裸裸的欺骗。

受访专家认为,商家通过含糊不清、不完整的表述诱导消费者在不充分知情的情况下被扣款,侵犯了消费者的知情权和选择权。

“消费者看到的合同条件与跳转页面之后的合同条件不一致,而且合同条件作为格式条款,其核心内容在被遮挡的情况下一闪而过,让多数消费者无法看清,难以引起注意直接进入付款页面,消费者没有时间了解实际条款,有欺诈消费者之嫌。”北京航空航天大学法学院副教授王天凡说。

山东枣庄的张女士则被“免费试用”App扣了198元。她告诉记者,今年春节期间,自己想使用一款App的“拼图”功能,App的页面显示“三天免费试用,198元一年,可随时取消”,可她刚点试用,就被直接扣款。

后来她才发现,自己半年前也曾使用过该App的“免费试用”功能,当时她使用该App拼了一张图,之后马上取消了该服务,整个过程用时不到10分钟。

“三天免费试用,这个‘三天’怎么算?是用一次就算三天,还是可以叠加计算?”张女士翻阅该App使用协议,里面没有任何关于免费试用的解释条款,她想找客服协商退款,但在App上根本找不到客服电话,仅可通过邮箱、吐槽箱提供意见建议。

记者打开服务协议看到,规则中写明“会员一旦购买成功,表明您已经使用了该商品”。

“商家未能尽到提示义务,因为消费者对于点击‘试用’与‘订阅’的意思表示是不相同的,‘订阅’时表明消费者正式缔结了合同,商家应该对‘试用’和‘最终’‘订阅’设置不同的链接,在消费者点击‘试用’已过试用期时,商家应当进行明确提醒。”王天凡说。

### 明确义务强化监管 显著方式标注说明

记者发现,App“免费试用”往往涉及格式条款,但一些商家在格式条款中又未写明免费试用、低价享用优惠方案的详细解释,且很多消费者往

往也不会翻阅格式条款,导致陷入“免费试用”陷阱的情况屡见不鲜。

对此,受访专家认为,商家应当明确、详细地写明免费试用的解释条款,并以显著、易于理解的方式提醒消费者。

在马勇看来,要达到充分说明,确保消费者知晓的效果,商家应当将解释条款的内容以显著的方式在广告页或商品页、支付页中进行标注说明,而不是放在很多消费者不会仔细阅读的格式条款中,否则就是商家不作为的表现。

“相关部门应采取合理方式提示消费者注意有重大利害关系的格式条款。若未达到‘合理提示’的要求,消费者可主张该条款不构成合同内容。”王天凡说。

专家还指出,当前,我国法律法规关于自动续费的规定较多,而关于免费试用的条款较少。因此,相较于自动续费通常围绕是否同意、如何通知、如何取消等核心问题,对免费试用服务的规制更加困难。

马勇分析说,免费试用和低价享用是相对较新的市场营销手段,商业策略具有复杂性,如试用期的长短、试用期内权益的限制、试用期满后的转化策略等,这些细节在不同商家之间存在较大差异,难以用统一的标准进行规范。而法律又具有滞后性,目前相关条款的制定和规范还不够完善。

就如何规制这一乱象,马勇认为,应当多方形成规制合力。相关部门应对免费试用和低价享用服务制定较为可行的实施细则,明确规定商家在提供此类服务时必须履行的各项义务,确保条文清晰、具体,以便执法部门日常监管,为消费者维权提供坚实依据。

“相关部门应加强对App支付环节的日常监管,发布典型案例予以曝光,督促平台及时整改;同时,建立便捷、高效的在线纠纷解决平台,为消费者提供低成本、高效率的非诉讼纠纷解决途径。”马勇说,还要继续完善企业自律与信用体系建设,建立自动续费的透明度原则和规范体系,引导企业主动公开和透明披露试用条款,严禁误导消费者。

“消费者也要谨慎‘试用’,试用前详细了解商家规定的试用期及之后的相应后果。如果不打算继续使用,应及时进行‘退订’或‘拒绝购买’,而商家也不应该对消费者选择‘退出’设置相比‘订阅’更为复杂的步骤和操作。”王天凡说。

漫画/高岳

□ 本报记者 王春  
□ 本报通讯员 孙斌

审结率98.2%,平均办案时长三连降,案件办理节奏更加紧凑;两起案件入选最高人民检察院典型案例,7起案件入选省级典型、精品案例,获评数字检察示范院,办案成效进一步显现;速裁率50%,简案快办模式更加完善,轻罪治理体系进一步构建……

近年来,浙江省平阳县人民检察院紧扣“高质量”命题,以数智赋能管好每一个案件,既推动刑事案件办理时长不断下降,又妥善把握办案质量效率效果,实现检察办案“最优解”。

### 数据管理

#### 引领“高质量”办案

“数据上墙,让我第一时间掌握刑检办案及监督动态”“挺好的,让大家相互监督、相互激励”……走进刑事检察部门,最醒目的当数墙上悬挂的多个多媒体展示系统电子屏,不仅全天24小时滚动播放所有刑检员额检察官的办案、监督各项数据,并且客观展现检察工作开展成效、弱项、不足和问题。

为进一步加强刑事案件质效管控,平阳县检察院“匠心独运”,实行数据指标“上墙亮晒”,不仅调动检察人员工作积极性,又能突出分析研判,有效遏制“数据内卷”。

“这个月立案监督率有所上升,要继续跟进这批案件,保证监督质量”这个专案办理中,我们发现部分事实、证据还不够清晰,除了退回补充侦查,我们也要去重点调取账单数据,要合理管控平均办案时长……刑检部门业务数据分析会中,一张报表涵盖各项数据指标,清楚记录指标数据,数据同期对比,客观反映出各项数据之间的联系变化及发展动态。

“最高检要求办案部门要对案件加强自我管理,通过研判数据对业务近期开展情况,结合数据深入剖析该项工作存有的监督问题,监督难点,形成下一步破题思路,业务数据调度成为现实可能。”平阳县检察院副检察长顾理说。

为加快推进检察业务管理体系现代化,平阳县检察院坚持管案与管人结合,出台《关于加强刑事检察办案履职工作的若干意见(试行)》,聚焦业务核心指标,设置监督质效、精品案例等正向指标,办案质效瑕疵等负向指标,开展月度比拼“亮晒”,保证检察官尽心尽责高质量办好每一个案件。

同时,从源头管控,繁简分流,流程再造三个方面,健全完善刑事案件质效管控机制,出台《关于加强刑事检察办案履职工作的若干意见(试行)》,系统化推进做优刑事检察,提升刑事案件办理质效,刑事检察绩效连续五年居全市前列;建立健全履职动态管理机制,建立健全履职监督机制,开展员额检察官司法办案履职情况评议,激发检察官干事创业的热情。

### 数字检察

#### 赋能“高质量”办案

“审判监督数字化模型正常运行,我们又排查出了一组线索,可以跟进复审了。”平阳县检察院检察官肖剑对着计算机代码页面敲击着键盘说道。

近年来,审判监督工作一直面临着人工筛选效率低、精准度不够等问题。肖剑率先找到了突破口,他根据最高检归纳的审判监督要点及工作经验,详细制定审判监督+数据代码运行规则,巧妙借助离线大语言模型等数字化工具,兼顾数据安全和审查效率,开展监督线索全面抓取,再带领办案团队“专家会诊”进行批量复审,一对一核查,形成紧密的审查流程,全年流转审判监督线索63条。

对于监督线索发现难,案件证据之间关联难等问题,平阳县检察院检察官陈敏利用自身计算机特长主导电子数据审查工作,挖掘和正确运用电子数据,构建以电子数据为中心证据体系,实质性破解监督线索发现难,案件证据之间关联难等问题,成功办理跨境赌博等一批具有重大社会影响的案件,不断形成数字检察模型应用的规模效应,办理的两个跨境赌博系列案监督立案82件,追诉7人。

近年来,为助力高质量履行检察职责,充分释放大数据对法律监督的支撑力和推动力,平阳县检察院成立浙南红检·数字检察小分队,这其中既有分管领导掌舵,对每个数字模型研判、推进、跟踪、督办,又有像陈敏、肖剑这样既有计算机特长又有丰富办案经验的“老”检察官领航,还有善学善思的年轻干警主动投身,形成矩阵,不断以数字化方式寻找业务监督点。

2022年至今,平阳县检察院刑检部门探索建立模型8个,依托数字模型采集数据3万余条,排查案件线索127条。

### 协作配合

#### 助力“高质量”办案

在平阳县政法一体化执法办案中心,检察官陈荣正在对公安机关本周即将移送审查起诉的案件进行分流。

“这三起盗窃案,符合速裁程序规定,可直接移送。这个故意伤害案件,被害人及犯罪嫌疑人双方都有接受调解的意愿,可以走诉前调解程序,申请浙江检察室介入化解。”他在侦办员额检察官提前介入记录中这样写道。

最终,这起故意伤害案的被害人在调解室中收到部分赔偿款,签署了赔偿协议,并一同出具了谅解书。

通过侦查监督与协作配合办公室,由入驻检察官审查、介入拟移送审查起诉案件,每案标记案卷、简案,将案件繁简分流,明确案件审查起诉办理期限,便于后续管控。其中,对于部分事实不清的繁案,由侦查机关提出提前介入或会商申请,由刑检部门统筹指派员额检察官提前介入,及时、有效引导侦查,完善指控犯罪的证据链条。

检委会专职委员兼第一检察部主任陈鹤告诉记者,平阳县检察院出台《关于降低刑事案件平均办案时长的实施意见(试行)》以后,入驻检察官一周有五分之三的时间用于侦办工作,一个下午最快可以筛查10个案件,经过实质化运转,刑检部门整体工作效率提升,2024年一季度,全院平均办案时长降至15天以内,45天内审结案件占比达93.41%。

“探索检察版‘最多跑一次’改革,如何统筹司法资源,集约化办理刑事案件是我们后续深化轻罪治理体系构建工作的重要方向之一。”平阳县检察院检察长陈泽坤说。

案件办理提质增效的背后是机制在发力。2024年以来,平阳县检察院健全轻罪刑事案件快速办理机制,不仅顺畅与侦查机关的协作配合,优化侦办流转,还规范轻微犯罪“一站式”办理要求。

目前,平阳县检察院针对盗窃、故意伤害、交通肇事、掩隐、危险驾驶等证据种类、量刑规范相对固定的轻罪案件,提炼审查重点要素及法律规定,制定表格式审查报告,已实现“一表办理”,针对适用简易程序的案件,落实简讯+认罪认罚具结集约化办理机制,已实现检察官“跑一次”,刑事案件“一站式”办结。

# 刑案办理时长降了,质量效果更好了

浙江平阳县检察院以数智管理引领高质量办案

# 男子隔空猥亵40多名未成年人获顶格量刑

□ 本报记者 张雪泓  
□ 本报通讯员 李思瑶

3月28日,北京市海淀区人民检察院向社会通报了一起侵害未成年人的案件。男子舒某在长达3年的时间里隔空猥亵40多名未成年人获顶格量刑,被法院以猥亵儿童罪、强制猥亵罪判处有期徒刑十五年六个月,剥夺政治权利五年。

舒某,26岁,案发前无业。2019年至2022年,舒某以追求性刺激为目的,通过网络平台主动结识多名7岁至14岁未成年被害人,并通过网络诱导、胁迫被害人向其发送裸体隐私部位、洗澡、自慰等私密照片、视频供其观看,并在互联网上发布或向

他人传播。

2023年9月,海淀区检察院指控被告人舒某涉嫌猥亵儿童罪、强制猥亵罪,向海淀区人民法院提起公诉。检察机关认为,舒某利用网络诱导40多名未成年人发送隐私部位的照片、视频,甚至发送侮辱淫秽的语言,对儿童的人格尊严和心理健康发展造成了严重侵害。因舒某猥亵儿童众多,且猥亵手段恶劣,检察机关建议对其以猥亵儿童罪顶格量刑判处有期徒刑十五年,剥夺政治权利五年。

海淀区法院经审理,依法判决舒某犯猥亵儿童罪,判处有期徒刑十五年,剥夺政治权利五年;犯强制猥亵罪,判处有期徒刑一年,决定执行有期徒刑十五年六个月,剥夺政治权利五年。

本案承办检察官介绍,刑法中规定的猥亵行为既包括行为人主动对被害人实施猥亵,也包括胁迫或诱骗被害人主动对行为人或第三人实施猥亵,还包括胁迫或诱骗被害人主动对其自身实施猥亵。因此,虽然区别于传统的线下接触型猥亵犯罪,通过网络实施的隔空猥亵犯罪,被害人与被害人并不处于同一物理空间,没有身体实质性接触,但依然可以构成猥亵行为。

猥亵行为一旦通过网络实施,其恶劣程度、持续时间、被害人人数、危害后果较传统线下猥亵行为往往会有过之而无不及。因隔空猥亵行为的隐蔽性和持续性,常伴随性引诱行为,行为人为诱骗、威胁等手段长期索要被害人的隐私照片、视

频等,使被害人长期处于被支配、被强迫的状态,极易产生自卑、自厌、自闭等严重心理问题,极大伤害未成年人身心健康;同时使被害人及其监护人长期处于害怕隐私照片、视频被传播的恐惧之中。

检察机关提醒,各位家长要依法履行好监护职责,提升未成年人网络安全意识和能力,加强对未成年人使用网络行为的教育、示范、引导和监督。同时,呼吁各网络平台,严格落实未成年人网络保护主体责任,提升涉未成年人风险防范、识别和处理能力,发现用户利用网络服务对未成年人实施违法犯罪行为的,应立即停止向该用户提供网络服务,保存有关记录,并向公安机关报告。