

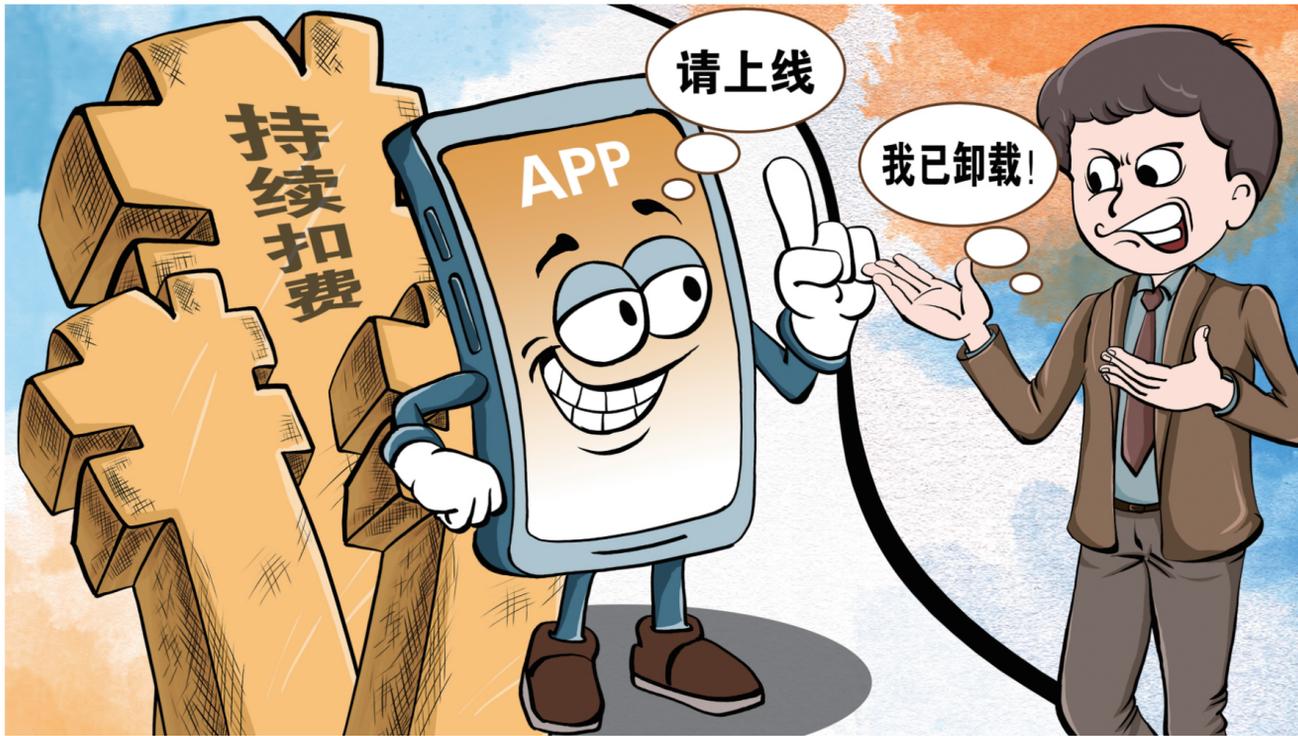


连续扣费多月用户不知情 提醒信息不显著用户难发现

“App扣费前提醒一声有那么难吗”

调查动机

今年4月初,本报刊发《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》一篇,引发热议,相关话题冲上热搜... “扣费前没有任何提醒,我是查账单时才发现××App在扣我钱”“我卸载了××App,它隔一段时间就发信息提醒我上钱,但扣款时从没提醒过我”“提醒倒是提醒了,但是在App内推送了消息,混杂在一大堆乱七八糟的信息中,根本发现不了”……读者吐槽道。



□ 本报见习记者 丁一 □ 本报记者 周斌

“被悄悄××App偷走了3个月会员费。”海南海口的王先生近日向《法治日报》记者抱怨道。原来,前不久,他偶然查询手机账单时,发现3处不明方向的支出,每月18元。后来一查发现,是悄悄××App的扣款。

想了半天,王先生才想起来,去年年底,为了设置自己喜欢的闹钟,他开通了悄悄××App会员,首月0.1元,系统自动勾选了“自动续费”,之后每月会员费18元。“我就当月用了下,后面一直没用,如果商家扣费前能提醒一声,我肯定早就取消了。”

“App扣费前提醒一声有那么难吗?”王先生说。

这也是很多用户的心声。记者调查发现,不少受访者都表示遇到过App不提醒或没有显著提醒导致自己被扣费的情况。

《网络交易监督管理办法》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、自动续费等日期前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。

受访专家指出,消费者有“被提醒的权利”,App商家应当依法履行提醒义务,在自动续费扣费前按照规定提前提醒,显著提醒,执法部门要进一步强化监管,加大处罚力度,并联合行业组织制定自律公约、技术标准,服务规范,共同改进自动续费的提醒机制,保障消费者合法权益。

扣费前未作提醒 删除半年仍在收费

来自江西南昌的李女士也有和王先生类似的经历——最近,她发现自己的手机话费比往年多一些,于是下载客户端查询详细账单,发现账单中显示其开通了××视频App会员,已经连续8个月以每月21.9元费用自动续费。

李女士对自己什么时候开通了该App会员已经完全没有印象了,她查了自己的手机短信,对方扣款前没有发送过任何提示,她又打电话询问手机运营商,联系该App客服,要么被告知“自动扣费不接受退款”,要么说给上级汇报,之后再无音讯。

“这是偷偷扣费!我要是不查话费账单,自动续费80个月也发现不了。”李女士愤愤不平道。

为减脂健身,北京丰台的唐先生下载了一款运动App,开通自动续费会员,每月会员费19元。锻炼一段时间后,他慢慢就不再使用了,后来干脆就卸载了该App。

但每月的会员费还在继续扣,“App从来没有在扣费前提醒过,都是扣完费我才收到短

信提示。”唐先生翻开自己的手机短信记录向记者展示,“扣完费后,我想着都已经扣了,这个月先继续用,等下次扣费前再取消订阅,结果一忘记就被扣了一个月会员费。”

连续被扣费几个月后,他终于在收到扣费短信后第一时间取消了该App订阅。“被扣的钱虽然不多,但非常不爽,感觉被商家套路了。”唐先生说,他之前使用过的××音乐App、××网盘App等都存在扣费前不提醒的情况。

在社交平台上,很多网友吐槽自己已被App“不知不觉”续费的经历:“大早上银行卡被扣款,以为是被盗刷了,结果是××App自动续费,之前没有任何提醒”“今天没事查账单,才发现有多个App之前开了自动续费没有关闭,扣款前也不通知,已经扣了好几个月了,要不是看账单根本发现不了”……

记者在某第三方投诉平台搜索“自动续费”,跳出的投诉超过15万条,投诉内容主要包括:App开通自动续费后从未被提醒就扣费;自动续费机制不合理,已经关闭自动续费却仍扣费;未到期提前自动续费扣款;自动续费提醒发到App消息框等,用户难以发现;长时间未登录甚至已删除App,仍在自动续费且没有任何短信提示。

记者注意到,让不少消费者尤其气愤的是:某个App已经长期未登录使用,有的甚至已经卸载了,App商家隔段时间还发短信提醒其上线,比如“有××××优惠促销”“回来交新朋友”“准备回归”等,但从来没提醒过其忘记取消自动续费,还在一直扣费。

“商家既然知道我这么长时间没有登录使用其App,也知道我一直在支付会员费,为什么不提醒我下?哪怕是扣费前短信提醒我下也行啊。”山东济南的张女士说。

北京航空航天大学法学院副教授王琦说,App收费,消费者有“被提醒的权利”,这应该是为了保障消费者知情权和选择权,让消费者能够在服务期间随时取消或变更服务,避免不合理的费用,商家应当依法履行提醒义务。

App内提醒易忽略 显著方式有待细化

记者调查发现,实际上有些App在扣费前会发出提醒信息,但很多用户对此并不满意。来自山东青岛的李女士去年下半年下载了××音乐App,一个月后在不知情的情况下被扣了下一个月的会员费。她联系App客服,以商家未履行“在自动续订、自动续费前5日以短信、消息推送等显著方式提醒用户”规定为由,要求退款。

不料客服却说,App进行了提示。原来,商家在App内以消息推送的方式进行了提醒,李女士找了半天,在一堆混杂了音乐评论、点赞、新歌上线提醒等信息中找到了这条扣费提示信息。“要不是客服提示,我从来没进入过这个界面,更没有留意和点开过相关信息。”

“这能叫‘显著’提醒?”李女士不满意客服的答复,选择继续投诉,一开始对方以“自动续

费是你自己勾选的”为由,拒绝退费;李女士经过多日沟通维权,对方才最终同意退费。

“不‘显著’提醒就是无效提醒。”李女士说。对此,不少受访消费者感同身受。一位受访者举例说,××网盘App的扣费提醒,需要用户打开App消息栏才能找到,而App消息栏每天都有不少无用消息推送,没几天就积累了一大堆,一般用户都不会去关注,这样的提醒难以起到作用。

怎样算显著提醒?唐先生认为应当区分情况。如果是经常上线阅读消息的活跃用户,商家肯定可以识别,在App中发信息提醒属于显著方式;如果是长期不上线甚至已经卸载App的用户,此时采用短信甚至电话通知等才算显著方式。

在北京朝阳的何女士看来,一次性收取年费特别是年费比较高的App,显著提醒应当有别于每月收取且费用较低的。她举例说,自己今年2月曾使用一款学习类App,“14日免费试用,试用后588元一年”。App仅在免费试用第7天发短信提示了,之后未再提示,自己工作忙忽略了,最终被扣了588元。“后来我在社交平台搜索这款App使用情况,发现不少人和我一样因为粗心大意被扣了一年会员费。”

采访中,还有多位受访者提出,现在不少老年人也经常使用App,扣费前如何能够“显著”“有效”提醒是一道亟待解决的难题。

“在App里提醒我根本没注意过。短信提醒,有时候提醒一次转头就忘记了,再想起来时已经扣钱了;有时候过了很长时间才发现,提示短信被当成垃圾短信隔离了。”山东枣庄的宗阿姨告诉记者,自己平时喜欢用手机看书刷视频,下载了不少App,被扣了不少钱,家里孩子给手机进行清理才发现。

“发短信的话,能否多提醒几次,或者针对60岁以上老年人电话提醒下?”宗阿姨说。

有网友分享自己的经历:去年看母亲的手机,发现她开通了多个App自动续费,最长的一个从2014年就开通了会员,至今一直在扣费,但母亲从未察觉。

“现在科技这么发达,开通会员时都关联了社交、支付账号等,完全可以辨别出哪些用户是老年人,建议商家使用电话的方式提醒。实际上很多商家早就使用AI客服了,扣费提醒完全可以利用AI客服电话提醒。”宗阿姨的女儿说。

内容方式均应显著 制定标准强化监管

受访专家指出,App以“显著方式”提请消费者注意,“显著”应当包括通知内容的显著(如字体、颜色、位置)和提醒方式的显著,建议商家采取更符合消费者尤其是老年人习惯的提醒方式。

在西南政法大学经济法学院副教授马勇看来,“显著方式”是指无论是打开或使用App,都能够引起用户注意,准确传达提醒信

息的方式,“只是通过App内发送信息,不算显著方式”。

“对于老年人等特定群体,他们听,视觉能力及智能手机的操作能力都相对较弱,因此建议网络服务经营者采取更符合老年人习惯的提醒方式,保障信息传达的准确性和有效性。”王琦补充道,考虑到个人隐私和对个人生活安宁的保护,电话提醒等方式应当在获得消费者明确同意的情况下进行,且不能过于频繁。

北京金诚同达律师事务所管理合伙人张国栋律师认为,电话提醒属于显著方式,但不宜将打电话提醒认定为网络服务经营者的强制性义务,“可以引导网络服务经营者结合用户组织及相关机构可以制定自律公约、技术标准、服务规范,共同改进自动续费的提醒机制。尤其是头部企业应当担负社会责任,通过完善内部管理和发挥示范效应,倒逼全行业提醒机制改革。”

专家指出,删除App不等于解除自动续费,商家可以继续收费,但若用户卸载App后商家不进行扣费提醒或提醒方式不够显著,则违背诚实信用原则。“在用户卸载或删除App时,平台或手机系统应该提醒用户,其在该App上已订阅付费项目,一方面由其自由决定是否继续卸载,另一方面也提醒用户,若决定不再使用付费服务,应及时取消订阅,避免损失。”马勇说。

《网络交易监督管理办法》明确,网络交易经营者违反本办法第十八条等规定,法律、行政法规有规定的,依照其规定;法律、行政法规没有规定的,由市场监督管理部门依职责责令限期改正,可以处5000元以上3万元以下罚款。

在受访专家看来,这样的处罚力度可能不足以督促一些商家严格落实提前提醒、显著提醒的义务,需要加大商家的违法成本。

马勇认为,相关部门应形成治理合力,厘清各自的监管职能并建立有效的协作机制。行业组织和相关机构可以制定自律公约、技术标准、服务规范,共同改进自动续费的提醒机制。尤其是头部企业应当担负社会责任,通过完善内部管理和发挥示范效应,倒逼全行业提醒机制改革。

“进一步规范未提醒、不显著提醒难题,可以考虑两个方面的路径:一是压实平台责任,强化平台的管理职能,要求其主动督促不履行提醒义务的经营者整改,直至对相关服务或者App下架处理。二是对于免密支付+自动扣费的支付业务作出限制,比如在扣费之前要求相关支付平台或者金融机构作出显著提醒,同时对于自动续订和续费作最长周期的限制,从而避免消费者因疏忽、卸载等行为为长期持续扣费。”马勇说。

王琦建议执法部门开展专项治理,并在日常的“双随机、一公开”监管中对自动续费乱象进行更大力度的抽查和曝光。同时,行业协会和社会组织也应发挥积极作用,完善行业自律,为消费者提供咨询,制定本行业企业自动续费的自律规范、标准等,规范引导企业落实消费者权益保护。

漫画/李晓军

□ 本报记者 王春

上春山,赏繁花,品黄芽,住民宿……“五一”假期将近,有“江南第一山”美誉的莫干山已经做好了迎接准备。莫干山,坐落于中国国际乡村度假旅游目的地——浙江省德清县莫干山镇,这里是中国高端民宿行业发源地。

4月21日,《法治日报》记者驱车驶入莫干山镇燎原村,远山近树清丽苍翠,各色民宿星罗棋布,村道旁有一幢红灰建筑崭新气派,正是莫干山法庭新址,见证了莫干山从2007年创建全国首家“洋家乐”发展到民宿规模总量超850家,2023年接待游客超700万人次。

德清县人民法院院长傅贤生介绍,近年来,德清法院坚持“绿水青山就是金山银山”理念,做大做强莫干山人民法庭,加大民宿旅游审判、延伸司法服务,做实产业保障为切入点,加大民宿商标品牌保护力度,妥善化解涉旅游纠纷,为民宿产业发展注入司法动能,有力护航莫干山从民宿旅游产业发源地向标杆地迈进,绘就了人和、景美人怡、业兴人富的美好画卷。

快审快执优化诉调衔接

白色绣球,黄色月季,绿色芭蕉,一幢幢清雅的建筑在春花的装点下色彩缤纷。转入村间小路,伴随着潺潺流水声和屋后竹林间清脆的鸟鸣,记者来到了钟阿姨经营的“熙岸山居”民宿。

7年前,50多岁的钟阿姨辞去工作办起了民宿,刚开始装修,钟阿姨便碰到了因合同签订不规范引起的装修款结算问题。“在那个年纪加入民宿大军,碰到的各种法律问题让我无所适从,我就跑到莫干山法庭去咨询。”钟阿姨说,法官不仅为她当下的难题答疑解惑,也给她提供了后续经营中的各类指导。

当时钟阿姨去的还是2015年5月成立的法庭旧址,在景区内一幢二层小屋,为了高效妥善化解涉旅游纠纷,服务保障旅游经济而设。2023年9月,法庭新址启用,工作人员增加到了18名,走进位于黄郭东路上的新法庭,办案区、办公区都得到了几倍扩容,从过去1个简易小审判庭增加到3个智能化专业审判庭和3个调解室。

任莫干山法庭庭长两年多来,王国青跑遍了莫干山大小角落,他告诉记者:“作为围绕名山湿地古镇展开的旅游法庭,莫干山法庭守牢平安根基优化旅游营商环境的任务重,我们深度融合现代化乡村治理体系,致力于探索基层法庭与专业审判融合运行,坚持抓诉源治理工作主线,优化审判质效,实现了涉旅游纠纷收案数连续3年下降。”

莫干山法庭建立了涉旅游纠纷调解团队,依托司法服务站常态化开展巡回审判,通过电子送达、示范诉讼等方式实现纠纷繁简分流,涉旅游纠纷平均审理天数少于10天。

“多亏法庭帮助,让我能喘口气,民宿也保住了,以后肯定按时还款!”民宿经营者小吴见到法庭工作人员上门回访,依旧情绪激动。

原来,2020年9月,小吴以经营贷款形式向银行借款170万元用于民宿整体改造提升工程,民宿改造完成后,受疫情冲击,生意多有起伏,原本每月按时付息,但借款到期后东拼西凑仍有大半金额无力支付。

2023年10月,银行催讨无果后向法院起诉,法官了解到具体情况后,多次与双方沟通,考虑到小吴民宿目前整体状况良好,经营也处于逐渐回暖状态中,后期应具有还款能力,银行同意调整还款方式,让小吴重整行装再出发。

王国青分析说:“诸如此类涉旅游金融纠纷,我们以简案快审快执、类案批量化解等形式优化诉调衔接,同时向相关银行提出建议,全流程强化金融风险防控能力。”

莫干山法庭交出了一张诉源治理的漂亮成绩单——以民宿工作综合治理站和旅游纠纷调解中心为依托,引入旅游监管、行业协会以及乡村法治带头人等38人的专业调解团队参与旅游纠纷诉前化解,就地诉前化解涉旅游纠纷814件,建设共享法庭28个,开设民宿课堂,发布农房租赁、装修装饰合同等典型案例,提示民宿行业防范相关风险并引导其规范合法经营,提升乡村旅游舒适度和安全感。

强化民宿产业品牌保护

莫干山不仅以自然风光吸引游客,还以其独特建筑景观闻名,被誉为“世界建筑博物馆”,绿野山庄(化)就是其中景观之一。

因用了一张五口之家的团圆饭照片放在公众号上宣传,绿野山庄惹上了官司,北京一家图文公司起诉侵犯其著作权,德清共有12家企业成为被告。

德清法院地信小镇人民法庭负责人王国栋向记者回忆说,这12起著作权侵权系列纠纷中一个原告,侵权事实都很清晰,唯一争议就是赔偿数额,故选取绿野山庄作为其中一个代表案件,通过移动微法院组织线上调解达成和解,并以此为范例促成剩余纠纷集中调解一揽子解决,从立案到最终达成和解并履行完毕,仅用时8天。

莫干山法庭针对近几年办理的涉民宿行业纠纷进行梳理发现以下问题:民宿品牌保护意识缺乏,品牌价值面临侵蚀风险;民宿商标遭遇抢注,在先权利面临侵权风险。

为促进民宿产业品牌知识产权权益保护,德清法院向县政府发出司法建议,包括鼓励民宿经营者积极注册商标品牌,尽快获得专用权保护;通过行政或诉讼手段申请撤销被恶意抢注的商标或请求宣告被告注册商标无效;建立民宿行业领域的专业化知识产权协同保护机制,组织专项普法教育活动等。

收到司法建议后,德清县政府主要领导作出批示,县文化和广电旅游体育局、县司法局、县市场监督管理局等部门迅速行动,为民宿经营者商标品牌权益救济提供指导,积极构建联合保护格局。

据统计,莫干山法庭完善对以“莫干黄芽”“德清早园笋”为代表的农产品地理标志联合保护机制,妥善处置民宿商标、字号等知识产权纠纷26件。与此同时,德清法院牵头出台《关于加强民宿产业品牌联合保护的若干意见》,合力推动县域旅游营商环境建设,提高德清民宿产业品牌保护整体效能。

快速联动回应各方需求

一女童因在民宿房间玩耍时被碰落的电视机砸伤脚背;游客李某因景区个体商户店内座椅质量问题而受伤;上海游客在民宿浴室洗澡时不慎滑倒受伤……涉旅安全意外事故防不胜防,如何快速有效处置关乎游客旅游体验。

在这类事件中,德清以“1+3+N”特色旅游解纷机制快速响应,“综合执法+旅游警察+市场监管旅游分局+旅游巡回法庭+N”五位一体,联合多方力量,合力化解消费者旅游过程中产生的相关消费纠纷。

莫干山法庭延伸司法服务,联合文旅、公安、市场监管等部门成立旅游纠纷化解联合指导小组,加强协同联动,累计协调化解涉旅游纠纷230余件。

近年来,莫干山法庭依法打击消费欺诈、强买强卖等宰客行为,对以暴力、胁迫手段强迫旅游者购买商品或接受服务,情节严重构成犯罪的,依法追究刑事责任,为游客营造一个清朗的法治环境。

既要保护游客,也要保护民宿业主。进入燎原村,柏油马路蜿蜒向前,阜溪潺潺穿过村庄,一路都是各具特色的民宿,其中“一千零七夜”民宿只有7个房间,但外墙摩洛哥风格引得游客纷纷打卡留影。前不久,燎原村文化礼堂上演了一堂生动的普法课,莫干山法庭法官助理姚兴业就房屋买卖、相邻权、住宿、欠薪4起纠纷案以案说法,受到村民们普遍欢迎。

燎原村党总支书记、村主任说:“法庭及时响应我们的呼声送法下村,给民宿经营和村庄治理带来及时雨,大家都更重视风险防范,也更懂得自身合法权益维护。”莫干山法庭依托“浙江解纷码”数字化解纷平台,与“数字乡村”一张图“深度融合,开展嵌入式乡村治理,通过参与村集体重大事项在线联席论证,民宿行业指导例会,“无讼无访村”建设等多种形式,加强法治乡村建设,助推辖区内五四村获评全国民主法治示范村。

德清法院借助莫干山“五四”宪法草拟地法治文化优势,全国首创在4A级景区区内设立“莫干法韵”司法体验中心,助力法治宣传,已累计接待游客超23万人次。浙江清溪律师事务所合伙人陈斌,担任莫干山镇法律顾问已有十余年,是莫干山法庭发展变迁的见证者,也是司法为民宿产业发展赋能的体验者。

“在服务阜溪水街项目一起上海投资人的民宿拆迁补偿纠纷中,充分感受到了小法庭释放大量的,在助推基层法治化治理中发挥着独特作用。”陈斌感慨,法庭第一时间介入诉前化解,参与纠纷全链条处理,让一切在法治化轨道上进行,推动案结事了。