



信息技术的快速迭代让人们的生活逐渐从线下转移到线上,在App上续费会员、用小程序购买电影票、通过直播间购买商品……这些片段,已经成为当前数字生活中人们再熟悉不过的日常。

但其中也潜藏着多重乱象,例如悄无声息的自动续费、易开难关的免密支付、显不公平的退单条款等。这些技术或程序上的瑕疵为便捷的数字生活场景带来了不和谐的“杂质”,一些经营行为甚至在一定程度上侵犯了消费者的合法权益。

今天,法治经纬版聚焦数字消费领域的三大痛点——“支付无感知”“续费无声捆绑”与“退订无门维权”,揭示各类平台在支付设置、会员规则、服务协议中存在的普遍问题,探讨制度完善与行业规范的实施路径,以期让技术真正服务于人的美好生活,敬请关注。

编者按



# 开通“一键直达”取消“九曲十八弯”

## 会员自动续费乱象调查

□ 本报记者 孙天骄  
□ 本报见习记者 王宇翔

“本想只开一个月会员,却被悄无声息扣费两年”“开通会员一键操作,取消却要闯‘迷宫’”……如今,视频、阅读、快递、网盘各类App的会员服务已渗透日常生活的各个角落,“首月低价”“连续订阅享优惠”等低价营销话术,吸引了不少消费者开通自动续费。

然而,《法治日报》记者近日调查发现,优惠背后,不少平台暗藏“猫腻”:有的仅以不显眼的站内消息推送扣费通知,并未以显著方式提前提醒续费;有的则设置复杂的取消路径,为消费者设下重重障碍,“开通‘一键直达’,取消‘九曲十八弯’”成为常态。

不少受访的消费者直言,自己仿佛“掉进了消费迷宫”,在不知不觉中持续支付了数月甚至数年的会员费用,直到查询账单时才发现;还有消费者感慨,看似“省心”的自动续费,实则成了“甩不掉的负担”,一旦想要维权,过程费时费力。

### 提醒方式不够醒目

11月中旬的一天,北京市民刘女士收到一条银行扣费短信,显示App Store(苹果手机自带App应用商城)扣款53元。

“这是哪来的扣费?”带着困惑,刘女士查看了付款银行卡的交易信息,但收款方一栏仅显示App Store扣款。直到刘女士查看了购买记录,才发现这笔扣款来自某小说阅读App的会员自动续费。

3个月前,刘女士在某App阅读小说时,发现只有会员才能解锁全文,便决定充值。充值时,界面上弹出一张大额优惠券,原价88元的季卡券后价格仅需53元,用券后下个季度将自动续费。刘女士当即选择使用优惠券:“我当时想,等季卡快到期时,就把连续扣费取消,这样既可以在这一季度享受会员福利,到期后也不会多交钱。”

结果,小说读完后,刘女士完全忘记了办理季卡的事,直到收到扣费短信的出现。

“会员快到期时App完全没有扣费提示,这合理吗?”刘女士感到愤愤不平。被扣费后,她第一时间取消了该App的会员订阅。

刘女士的遭遇并非个例。家住吉林的李女士更是被自动续费“缠”了近两年。

2023年4月,李女士开通了某视频App的会员,追完剧后当月就卸载了该App,再未使用。可令她没想到的是,从2023年5月到今年3月,该视频App每月都会通过李女士的银行卡账户扣费。

“查账单时我才意外发现,近两年时间里,在不知情的情况下我已经被扣除了300多元,发现这一情况后,我立即联系了客服,对方起初表示额外赠送两个月会员,我没有同意,要求全额退款。”李女士回忆道。

李女士提供的聊天记录显示,客服坚称,购



实时页面已有续费提示,不需要可以随时关闭续费,且每个月也会通过站内消息提醒扣费。

“我已经卸载了App,还怎么收到站内消息?”李女士对客服的说辞难以接受。

与客服沟通无果,李女士通过12315投诉,最终在当地市场监督管理局的协助下获得300余元全额退款。前后耗时近三周,李女士直言“太耗费心神”。

记者在某第三方投诉平台检索发现,“自动续费”相关投诉量已超20万条,投诉内容高度集中,平台未提前通知扣费,仅通过站内消息等隐蔽方式提醒,扣费后拒绝退款等。

而根据消费者权益保护法实施条例及《网络交易监督管理办法》规定,经营者采取自动续费方式提供服务的,应当在消费者接受服务前和自动续费日期前,以显著方式提醒消费者注意。

### 付费容易取消难

在社交平台上,多名网友发帖反映开通会员自动续费时很容易,取消却异常繁琐。有受访者指出:“现在一些App取消会员的路径复杂得像迷宫,增加了用户取消自动续费的时间和精力,以至于让人产生‘这么麻烦就算了’的想法。”

在北京工作的张先生告诉记者,自己因出差在外,特地开通了某快递柜的会员,用于存放无法及时收货的网购商品,本想着出差结束就关闭自动续费,但令他意外的是,无论是在快递柜的小程序里,还是在支付软件的相应设置中,都找不到关闭自动续费的选项。

“线上只有智能客服回复,按它提供的路径根本找不到关闭的入口,最后还是通过电话联系

人工客服,多番沟通后才得以取消。”张先生无奈地说。

记者调查发现,一些互联网平台吸引消费者购买会员服务,条件是开通自动续费。而在一些常用的App中,若想开通会员,“连续包月”“连续包季”“连续包年”的选项被置于普通月度会员、季度会员、年度会员之前,价格也较普通会员优惠不少。但取消自动续费的路径则被设置得较为复杂,多数平台需要多个步骤才能取消,其间还会弹出各种选项进行“挽留”。

记者随后对多款市面上较为热门的App充值会员进行实测,发现就算十分熟悉相关操作,也需要5步以上才能完成取消。在某网盘App中,记者在关闭自动续费时,由于手机系统的原因为了保证App的稳定性,还需要跳转到手机系统设置才能关闭自动续费。

而根据消费者权益保护法实施条例及《网络交易监督管理办法》规定,经营者采取自动续费方式提供服务的,应当在消费者接受服务前和自动续费日期前,以显著方式提醒消费者注意。

### 需各方协同共治

取消自动续费如此困难,合理吗?

“平台故意设置复杂的取消步骤,导致消费者在非自愿情况下被扣费,已经构成对消费者知情权、选择权与公平交易权的侵害,属于不诚信、不公平的经营行为。”对外经济贸易大学法学院教授徐海燕说。

她指出,《网络交易监督管理办法》已对经营者的提示义务进行规定,若平台未尽到显著提示义务,消费者可依据民法典相关规定,主张该自动续费条款因属于未尽提示义务的格式条款而不成为合同内容,进而无效。

“对于被自动扣除的款项,消费者可基于欺诈主张侵权责任,也可依据格式条款无效请求返

还不得利。”徐海燕说。

《法治日报》律师专家库成员、吉林良佐律师事务所主任尤金堂分析,根据消费者权益保护法的规定,消费者享有自主选择权,是否续费、是否取消都是消费者的权利。他进一步提出,未以显著方式提前提醒自动续费的行为,或平台仅通过“站内消息”“App推送”等不易察觉的方式通知,未达到“显著”标准(如弹窗提示、加粗字体等),可能构成对消费者知情权的侵犯。

该如何治理平台会员自动续费规则设置的不合理现象?

徐海燕强调,治理应多措并举:首先,强化行业自律,由行业协会或监管部门牵头制定行业规则,对自动续费进行规范;其次,加强行政监管,出台规范明确平台须履行“强提醒”义务,同时确保取消流程与开通流程同等便捷。最后,加大执法力度,对默认勾选、隐蔽提示等违规行为进行处罚,通过引入惩罚性赔偿机制,形成有效震慑。

尤金堂建议:进一步明确“取消路径”的具体要求,为用户权益保障提供法律支撑;市场监管部门可通过“双随机、一公开”检查,对平台自动续费规则执行情况进行核查,对未达标的平台依法责令整改并实施处罚;平台则应采用“用户友好设计”,将取消入口放在明显位置。

受访专家还建议,消费者在开通各类平台会员服务时,应提高对自动续费的警惕性,重点关注续费周期、扣款方式、取消条件等关键信息;还应定期核查支付账单及会员订阅列表,及时关闭闲置的自动续费服务。

漫画/李晓军

# 高额退订费成消费“隐形陷阱”

□ 本报记者 孙天骄  
□ 本报见习记者 王宇翔

在北京工作的陈女士在某电商平台直播间购买了新疆8天跟团游,花费3000余元,本打算11月上旬休年假前往,谁料被公司临时安排的出差打乱了计划。无奈之下,陈女士想要申请退款,却被告知订单不退不改。

“我预约的是一个月后的行程,明明取消了也不会影响旅行社再次成团,却不能退费,而且要收取全部费用,这十分不合理。”陈女士告诉《法治日报》记者,下单时,她在该订单的退订政策里看到,虽然取消时间被分为三种情况,但违约金并未因取消时间不同而存在差异——均为100%。也就是说,不管是什么时候取消,买家都得承担全部违约金。”陈女士对此表示不理解。

这种情况并非个例。记者近日调查发现,在酒店预订、生活服务、旅游出行、娱乐演出等领域网络消费中,消费者常遇到下单后难退订,或需支付高额违约金的情况。

11月底,湖北的顾女士通过某购票平台选购了两张电影票,在距观影时间48小时以上时,因同行者临时出差需要退票。顾女士认为符合免费退改条件,遂联系平台客服提出退款。

首次沟通时,客服称订单规则系影城“购买后不退”的规定,并以“优质用户”名义承诺将反馈至影城进行协商,让她等待短信通知。但顾女

士等来的却是退票被拒的短信,当她再次联系客服时,对方称“已协商过无法满足诉求”,以“影院规则为准”“平台无退款入口”为由拒绝退票,并建议她转赠电影票,双方陷入僵持。

顾女士随即向12315投诉,并主动联系了影院,随后她得知,影院不仅同意全额退票,甚至表示从未接到过平台的沟通电话。她带着影院的答复第三次联系平台客服,这次,对方无法解释,便为顾女士办理了全额退款。

“提前几天退票还这么难,平台的‘不退款’条款就是霸王条款!”顾女士说。

山东的王先生今年9月底计划外出休假,提前在某旅游出行App预订了酒店,共花费3500元,9月17日是免费取消的最后期限。不巧的是,19日他突发急性阑尾炎,医生建议术后休息。于是他向平台提出申请,称“不可抗力导致无法出行”,并提供了医院的诊断证明及手术证明,但该平台客服回复称酒店不予取消。

随后,王先生提出将会通过12315进行投诉,平台将其转至负责接待投诉的高级客服,但同样回复称酒店不予取消,称若有医院发票可补偿1000元,没有发票只能补偿600元,他全额退回的要求被第二次拒绝。后来几次沟通也未有实质性进展。

“朋友建议我直接联系酒店,我找到了酒店的邮箱,把情况发给了酒店,并提供了证明材料。”王先生告诉记者,没多久,酒店就回复邮件称同意取消。

和顾女士的情况一样,最后,王先生将与酒店沟通的截图发给平台客服,平台同意退回所有费用。

“若不是与酒店取得了联系并获得了酒店的同意,平台可能会抽走我的大部分费用。”王先生说道。

此前有报道显示,陕西西安的消费者白先生于2024年10月购买了当年11月的演唱会门票,却在演出前一天遭遇祖母离世。尽管他向某平台提交了死亡医学证明和火化证明,平台仍以“购票页已标注不支持退换”为由拒绝退款。之后,白先生多次通过12315等渠道投诉,购票平台均以演出票不适用消费者权益保护法等关于“7天无理由退换货”的规则,订单确认页写明“不支持退换”的文字提示为由拒绝退款。直到该事件经报道引发广泛关注后,今年7月,平台客服联系白先生,主动承诺协调退款事宜,并于当天全额退回580元。

此前,北京市海淀区人民法院审理的一起案件,向“一刀切”的不予退改规则说“不”。一名消费者在某网络平台花费1200元预定了一家酒店房间,后因旅行计划有变,于预定当日申请取消预定并要求退还住宿服务费。酒店方则以预定页面已明确规定“30分钟后不可取消”为由,不同意退款。海淀法院经审理认为,酒店在明知消费者无法履约、损失尚未实际产生的情况下,应根据合同履行实际情况积极协调以避免损失扩大,而非直接要求消费者承担与实际损失不符的过重违

约责任,综合考虑后,判决酒店退还住宿服务费960元。

对此,《法治日报》律师专家库成员、吉林良佐律师事务所主任尤金堂指出,消费者权益保护法规定,经营者不得以格式条款排除或限制消费者权利等对消费者不公平、不合理的规定。若消费者所购买的服务中有条款规定“无论任何情况均不可取消”,则排除了消费者的“任意解除权”,条款无效。如遇突发情况(如不可抗力、情势变更等),消费者可依据民法典的有关规定,主张减免违约金或解除合同。

北京对外经济贸易大学法学院教授徐海燕说:“从消费公平与权利平衡的角度来看,预订服务的核心应遵循‘易预订、易取消’的基本原则。经营者既然为消费者提供了便捷的预订渠道,就应配套合理的取消机制。”

在尤金堂看来,行业协会或监管部门制定分行业扣费阶梯规范具有现实必要性。规范应符合比例原则和具有可操作性,如扣费阶梯应与经营者的损失挂钩,提前7天取消,损失较小,扣费比例低;前一天取消,损失较大,扣费比例高。行业协会或监管部门可结合不同行业特点制定规范,规范的统一可促进行业竞争,推动经营者优化服务。

徐海燕同样建议,由行业协会或监管部门牵头制定分行业、分阶段的阶梯式扣费指导标准,以此强化行业自律,合理平衡经营者成本与消费者权益。

徐海燕同样建议,由行业协会或监管部门牵头制定分行业、分阶段的阶梯式扣费指导标准,以此强化行业自律,合理平衡经营者成本与消费者权益。

“对此,《法治日报》律师专家库成员、吉林良佐律师事务所主任尤金堂指出,消费者权益保护法规定,经营者不得以格式条款排除或限制消费者权利等对消费者不公平、不合理的规定。若消费者所购买的服务中有条款规定“无论任何情况均不可取消”,则排除了消费者的“任意解除权”,条款无效。如遇突发情况(如不可抗力、情势变更等),消费者可依据民法典的有关规定,主张减免违约金或解除合同。”

北京对外经济贸易大学法学院教授徐海燕说:“从消费公平与权利平衡的角度来看,预订服务的核心应遵循‘易预订、易取消’的基本原则。经营者既然为消费者提供了便捷的预订渠道,就应配套合理的取消机制。”

在尤金堂看来,行业协会或监管部门制定分行业扣费阶梯规范具有现实必要性。规范应符合比例原则和具有可操作性,如扣费阶梯应与经营者的损失挂钩,提前7天取消,损失较小,扣费比例低;前一天取消,损失较大,扣费比例高。行业协会或监管部门可结合不同行业特点制定规范,规范的统一可促进行业竞争,推动经营者优化服务。

徐海燕同样建议,由行业协会或监管部门牵头制定分行业、分阶段的阶梯式扣费指导标准,以此强化行业自律,合理平衡经营者成本与消费者权益。

“对此,《法治日报》律师专家库成员、吉林良佐律师事务所主任尤金堂指出,消费者权益保护法规定,经营者不得以格式条款排除或限制消费者权利等对消费者不公平、不合理的规定。若消费者所购买的服务中有条款规定“无论任何情况均不可取消”,则排除了消费者的“任意解除权”,条款无效。如遇突发情况(如不可抗力、情势变更等),消费者可依据民法典的有关规定,主张减免违约金或解除合同。”

北京对外经济贸易大学法学院教授徐海燕说:“从消费公平与权利平衡的角度来看,预订服务的核心应遵循‘易预订、易取消’的基本原则。经营者既然为消费者提供了便捷的预订渠道,就应配套合理的取消机制。”

在尤金堂看来,行业协会或监管部门制定分行业扣费阶梯规范具有现实必要性。规范应符合比例原则和具有可操作性,如扣费阶梯应与经营者的损失挂钩,提前7天取消,损失较小,扣费比例低;前一天取消,损失较大,扣费比例高。行业协会或监管部门可结合不同行业特点制定规范,规范的统一可促进行业竞争,推动经营者优化服务。

徐海燕同样建议,由行业协会或监管部门牵头制定分行业、分阶段的阶梯式扣费指导标准,以此强化行业自律,合理平衡经营者成本与消费者权益。

“对此,《法治日报》律师专家库成员、吉林良佐律师事务所主任尤金堂指出,消费者权益保护法规定,经营者不得以格式条款排除或限制消费者权利等对消费者不公平、不合理的规定。若消费者所购买的服务中有条款规定“无论任何情况均不可取消”,则排除了消费者的“任意解除权”,条款无效。如遇突发情况(如不可抗力、情势变更等),消费者可依据民法典的有关规定,主张减免违约金或解除合同。”

北京对外经济贸易大学法学院教授徐海燕说:“从消费公平与权利平衡的角度来看,预订服务的核心应遵循‘易预订、易取消’的基本原则。经营者既然为消费者提供了便捷的预订渠道,就应配套合理的取消机制。”

在尤金堂看来,行业协会或监管部门制定分行业扣费阶梯规范具有现实必要性。规范应符合比例原则和具有可操作性,如扣费阶梯应与经营者的损失挂钩,提前7天取消,损失较小,扣费比例低;前一天取消,损失较大,扣费比例高。行业协会或监管部门可结合不同行业特点制定规范,规范的统一可促进行业竞争,推动经营者优化服务。

徐海燕同样建议,由行业协会或监管部门牵头制定分行业、分阶段的阶梯式扣费指导标准,以此强化行业自律,合理平衡经营者成本与消费者权益。

“对此,《法治日报》律师专家库成员、吉林良佐律师事务所主任尤金堂指出,消费者权益保护法规定,经营者不得以格式条款排除或限制消费者权利等对消费者不公平、不合理的规定。若消费者所购买的服务中有条款规定“无论任何情况均不可取消”,则排除了消费者的“任意解除权”,条款无效。如遇突发情况(如不可抗力、情势变更等),消费者可依据民法典的有关规定,主张减免违约金或解除合同。”

北京对外经济贸易大学法学院教授徐海燕说:“从消费公平与权利平衡的角度来看,预订服务的核心应遵循‘易预订、易取消’的基本原则。经营者既然为消费者提供了便捷的预订渠道,就应配套合理的取消机制。”

在尤金堂看来,行业协会或监管部门制定分行业扣费阶梯规范具有现实必要性。规范应符合比例原则和具有可操作性,如扣费阶梯应与经营者的损失挂钩,提前7天取消,损失较小,扣费比例低;前一天取消,损失较大,扣费比例高。行业协会或监管部门可结合不同行业特点制定规范,规范的统一可促进行业竞争,推动经营者优化服务。

徐海燕同样建议,由行业协会或监管部门牵头制定分行业、分阶段的阶梯式扣费指导标准,以此强化行业自律,合理平衡经营者成本与消费者权益。

“对此,《法治日报》律师专家库成员、吉林良佐律师事务所主任尤金堂指出,消费者权益保护法规定,经营者不得以格式条款排除或限制消费者权利等对消费者不公平、不合理的规定。若消费者所购买的服务中有条款规定“无论任何情况均不可取消”,则排除了消费者的“任意解除权”,条款无效。如遇突发情况(如不可抗力、情势变更等),消费者可依据民法典的有关规定,主张减免违约金或解除合同。”

北京对外经济贸易大学法