

编者按

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、显失公平的退单条款等,这些技术或程序上的瑕疵为便捷的数字生活场景带去了不和谐的“杂音”,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——“支付无感扣款”“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。



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。“这是哪来的交易费?”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,直到这则扣费短信的出现。“会员快到时期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每个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



买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:平台未提前通知即扣费,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等日期前,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,也常需要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,不仅要到App内部操作,还需要跳转到手机系统设置才能关闭自动续费。

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

还不当得利。”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。此种情况并非个例。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退订、或需要支付高额违约金的情况。11月底,湖北的陈女士通过某购票平台选购了两张电影票,在观影时间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院进行协商,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,还建议她转购电影票,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。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。不幸的是,19日他突然急性阑尾炎,医生建议手术后休息。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,却在演出前一日遭遇祖母离世,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有关于“7天无理由退货”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”的不退改规则说“不”。一名消费者在某网络平台花费1200元预订了某酒店房间,后因旅行计划有变,于预定当日申请取消预订并要求退还住宿服务费,酒店方则以预定页面已明确载明“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;提前一天取消,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。

□ 本报记者 孙天骄 □ 本报见习记者 王宇翔

近期,山东淄博的程女士发现,自己母亲的银行卡和某平台月付账单上出现大量陌生消费记录,两三个月累计总花销已超10万元。据了解,程女士的母亲无意间开通了某平台的免密支付与月付功能。购物时无需输入密码或核对余额,只需一键下单就能完成扣款。程女士说,由于消费通过平台月付渠道完成,下单时不会立即扣款,这使得母亲误以为“不走银行卡就还有钱”,加上无需输入支付密码,这让母亲在各类自称销售“养老保健品”“收藏品”的直播间里消费“畅通无阻”,完全超出了经济承受能力。“免密支付叠加平台月付的扣款模式,让我母亲完全感受不到花钱的实际压力,从字画、摆件、银元到保健酒,买的东西不计其数。”程女士告诉《法治日报》记者,直到欠款累积到2万多元,母亲被平台限制额度才停手。“免密支付”“先用后付”等新型支付业务,以流程便捷、交易提速的核心优势,提升了用户的支付体验,成为日常消费中便捷高效的选择。然而,便利的背后也隐藏着风险隐患。记者近日调查发现,一些平台默认开通免密支付功能,或将该功能的开通选项隐藏在下单界面,消费者稍不注意就开通了免密支付,其中,有未成年人未经家长同意在直播平台使用免密支付;也有老人无意中开通该功能,因“误触”导致财产受损,更有甚者,免密支付功能还导致一些人遭遇账户资金被盗刷的情况。

家住山西长治的郭女士告诉记者,上小学的儿子平时喜欢玩网络游戏,完成作业后经常用她的手机。今年暑假期间,趁郭女士不注意,孩子多次通过免密支付功能进行游戏充值,累计充值几千元。郭女士得知后当即报警,在民警的帮助下,和游戏公司进行了沟通,最终充值费用被悉数退回。

在北京工作的刘女士开通了某电商平台的“先用后付”功能,她觉得这样网购退货时更方便,不需要另外付费。

然而,在她毫不知情的情况下,“先用后付”功能竟“自动”下单。

她向记者反映,自己在电商平台购买了一瓶洗发水,不经意间发现订单里有两件商品等待发货,但近期她并未购买过其他商品。点开订单详情页发现,两个订单均为同款洗发水,下单时间仅隔十几秒。

刘女士感到非常疑惑,她清楚地记得自己只点了一次“0元下单”,为防止收到货后与商家扯皮,她将两个订单都取消了。

今年3月,中国消费者协会发布消费提示称,陆续收到消费者声称因免密支付功能导致账户资金被盗刷的投诉,提醒消费者谨慎使用免密支付功能,避免因账户权限过度开放而引发资金损失。

11月6日,中国支付清算协会发布加强“免密支付”业务安全管理的倡议(以下简称倡议),面向支付服务主体和用户发出倡议,具体包括:支付服务主体应进一步加强“免密支付”业务安全管理,杜绝默认开通行为,提供限额管理功能,在显著位置提供“免密支付”一键取消功能等。同时,倡议用户增强安全防范意识,提高风险识别能力等。记者注意到,倡议中特别向支付服务主体强调,应全面评估老年人的风险偏好和业务承受能力,以显著方式展示业务核心条款,审慎为老年人开通“免密支付”功能。然而这一要求,在实践中大多并未得到有效落实。

受访专家指出,“免密支付”“先用后付”等便捷支付功能以其高效体验受到欢迎,但其“弱提醒”与“难取消”的问题,易导致非自愿扣费,侵害了消费者的知情权与选择权。

记者实测几款常用的App发现,多个电商平台会推荐用户使用“先用后付”“先享后付”进行支付,并注明“0元试用,15天后付款”“可体验满意后再付款”,若使用了“先享后付”即同意相关协议,但对具体的协议内容及风险,平台往往没有进行显著提示。

若想关闭这类功能则需要多步操作,以某支付软件为例,想要关闭免密支付或先用后付等支付方式,首先要在支付软件中依次点击“我的”“设置”“支付设置”“自动续费/免密支付”找到在哪些平台开通了免密支付服务后,才能“关闭服务”。在关闭的过程中,平台还会反复弹出“您确定要取消吗”“可能丧失相关权益”等提示进行“最后挽留”。

对外经济贸易大学法学院教授徐海燕告诉记者,解决这些问题的核心在于压实各方责任:

支付服务提供方应在开通功能时对用户进行“强提醒”,确保用户充分知晓协议内容,同时提供清晰、便捷的功能关闭通道。监管部门可考虑出台专门的便捷支付服务管理办法,规范功能开通、提醒与关闭的标准化流程,并鼓励对高频、高额免密支付设置二次确认或限额机制,以控制风险。

徐海燕提到,应构建事前、事中、事后全过程的消费者权益保护体系,综合运用多种手段,为消费者提供更有力的保障。

《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,“免密支付”“先用后付”等支付服务中“弱提醒”“关闭难”的问题具有明确违法性:开通时的默认勾选,小字标注等模糊方式未显著提示风险,侵犯了消费者的知情权;关闭通道隐藏于多级菜单中,需多重操作才能完成,实质是限制了消费者的自主选择权,违反《网络交易监督管理办法》,消费者权益保护法实施条例有关提示义务的要求。

尤金堂建议,监管部门应着力推动规则的细化与落地,明确“显著提醒”标准,如弹窗提示单独弹出,通知提醒需标注“免密支付扣费提醒”等。支付服务主体则需强化开通时的风险提示及关闭路径明示,具体而言,应在用户开通时以弹窗、短信等方式显著提示功能风险,如“免密支付将自动扣费,点击查看关闭路径”。同时,简化关闭流程,为用户提供与开通同样便捷的一键关闭通道。

受访专家提醒,消费者一定要强化账户安全保护意识,养成定期核对账单的习惯,确保每一笔消费都是自己的真实意愿,防止账户资金被盗刷。

免密支付让人「不知不觉」花了很多钱