

# 悄没声就把你钱扣了

——部分App自动续费“坑人套路”调查

□ 兰天鸣 李紫薇

“免费开通会员”“一分钱体验7天会员”“限时6元尊享钻石会员”……近日，山西的刘女士打开第三方支付平台账单时直言“肉疼”，此前曾短期使用的视频、剪辑修图、社交、音乐等多个App长期“悄无声息”通过第三方支付平台扣除银行卡里的钱。

和刘女士一样，不少网民发现，手机扫一扫就能轻松开通各种会员包月、包年服务套餐，但稍不注意就可能掉进商家设好的“坑”。“新华视点”记者调查发现，部分App“自动续费”套路深，引导消费者入“坑”，并给退订续费服务设置诸多障碍，侵犯消费者合法权益。

开通一时爽，续费套路深

今年5月1日，网络交易监督管理办法正式实施，其中规定“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”。

然而，现实中，因App自动续费引发的投诉纠纷并非个

案。在相关消费者投诉平台上，以“自动续费”为关键词的投诉多达6万余条。新华社记者调查发现，消费者在开通会员时，部分App套路不断：

——自动续费不选不行。新华社记者记者在“轻颜相机”的会员订阅页面看到，消费者要想订会员，只有3个付费选项：“连续包年”“连续包季”“连续包月”。

“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。

——小字条款暗藏玄机。来自湖北的吴先生为了找工作方便，下载了“脉脉”App，并被“首充会员仅0.1元”的页面吸引。于是，他点击了金黄色的“0.1元立即开通”的按钮付费0.1元开通了会员。

但约4个月后，吴先生发现被该软件扣除了272元。他重新打开页面后发现，开通按钮上方有一行含有“7天试用，到期68元/月续费”的小字。在相关投诉平台上，类似问题的投诉多达900起。

——优惠价格名不符实。记者在一款名为“聚好看”的电视App上看到，其连续包月活动价格为优惠价6元，扫码付款

6元后，页面上的自动续费相关条款却显示续费每月为29元，服务到期前1天将通过微信支付发起续费。

有的用户甚至得出了“反自动续费套路”的心得：“订阅App会员一定不要冲动，一定要找个空闲、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。”

退订不易，退款很难

“进坑”容易，“出坑”却不易。消费者在部分App上取消自动续费流程烦琐，让消费者退订如入迷宫、晕头转向，甚至退费无门。

新华社记者下载了20款带有自动续费功能的App，仅有6款可以在App内退订服务，有14款需在第三方支付平台中找到4级或5级界面，点击相关按钮才能完成退订。此外，部分App尽管会以邮件的形式提前进行扣款提示，却在邮件中提供退订方法。

“我为了退订一个自动续费服务，足足给客服打了20分钟电话，经历了转接、登录、验证等六七个步骤才完成。”上海市民张先生说。

有的App绑定自动续费服务后，会在下一服务计费周期开始前几天，扣除下一计费周

期的会费，而且消费者无法退款。

更有甚者，有的App已经下架，扣费却不停。家住河南的宋女士年初通过短视频平台推广链接下载了名为“swagie”的相机软件。

“下载软件后显示需付费48元才能使用，但付费进去后居然无法使用，之后我就把它卸载了。但过了7个月，我才发现软件每周都通过第三方支付平台扣款48元，前后扣了大概1400元。现在应用商店也搜不到这个软件，更联系不上客服。”宋女士透露。

依法清理整治，把主动选择权还给消费者

针对App自动续费乱象，多位专家建议，当前应依法依规对App变相强制“自动续费”问题进行治理，把主动选择权还给消费者。

中国人民大学法学院教授刘俊海表示，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、网络交易监督管理办法等相关法律法规，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。

“建议由国家市场监管部门牵头，组织互联网企业开展

自查自纠，对各消费者应用端口中的格式条款和自动续费界面进行整治优化，重点清理诱导消费者订阅自动续费会员中的乱象。”中南财经政法大学数字经济研究院执行院长盘和林说。

北京云嘉律师事务所律师赵占颂说：“依照相关规定，可要求第三方支付平台在默认代扣前5天即对消费者实施显著提醒，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’，方便消费者取消支付订单。”

盘和林表示，可要求平台在订阅页面上设置投诉窗口，联通互联网企业后台和消费监管平台。可借鉴电商和游戏平台经验，鼓励互联网企业在会员服务体系中推行“按量套餐”和“包月套餐”，增加用户选择。

北京大学法学院副院长薛军建议，若互联网企业持续对消费者侵权，消费者本人、消协或检察机关可通过民事诉讼或公益诉讼的方式对互联网企业发起诉讼，或由市场监管部门出面，责令运营企业进行整改，若涉事企业屡教不改，主管部门可对企业依法进行追责。



## 广西兴业： 三黄鸡成乡村振兴“致富鸡”

近年来，广西兴业县依托当地区位优势，将三黄鸡特色养殖产业作为乡村振兴重要抓手，通过肉鸡养殖龙头企业示范带动，实现产、供、销一体化经营。如今，兴业县年出栏三黄鸡数量稳定在1.3亿羽左右，禽蛋产量4000多吨，三黄鸡已成为当地村民的“致富鸡”。图为村民搬运饲料准备投喂。

新华社记者 曹伟铭 摄

# 发展乡村产业 推动乡村振兴

□ 钟国辉

党的十九大提出乡村振兴战略，指出要坚持农业农村优先发展，按照产业兴旺、生态宜居、乡风文明、治理有效、生活富裕的总要求，加快推进农业农村现代化。经济要发展，必须依靠产业发展，农村要发展，同样离不开产业发展，因此，乡村振兴关键在于乡村振兴，产业振兴是乡村振兴的重要支柱。通过发展乡村产业，推动乡村振兴，让更多农民分享产业增值效益，从而促进共同富裕。发展乡村产业，要从规划、基础设施、金融、技术等方面精准发力，推进农业高质量发展，打造乡村振兴的产业支撑。

制定乡村产业发展规划，厘清发展思路。首先，当地政府要结合周边市场甚至国内市场需求，做好分析和预判，有依据有数据，制定乡村产业发展规划。其次，产业发展规划应符合当地实际与民情，要对本地的资源、生产、气候等进行深

入分析，切忌好高骛远，不切实际。同时产业发展规划要充分论证，避免只顾眼前的、短暂的利益，要有利于乡村产业的长远发展。产业发展规划在符合土地利用总体规划的条件下，依法依规推进土地经营权有序流转，积极鼓励和支持新型农业经营主体创新发展模式，盘活农村闲置土地，提高土地利用效率。充分发挥好村级集体经济组织的作用，多措并举引导土地有序流转，帮助乡村产业找到合适的经营方式。再次，确保乡村产业规划落地。做好乡村产业规划后，关键要有行动力和执行力，千里之行，始于足下。有了整体的全盘规划之后，还需要分步骤去完成实施，并且要对实施后可能产生的结果进行预测和分析。同时建立好监督机制，确保规划得到顺利实施。

加大农村基础设施建设力度，提高农业经营主体积极性。首先，健全财政投入机制，特别要加大对农村产业融合发

展的重点工程及项目的支持力度。设立专项产业建设基金，加快推进涉农资金的统筹与整合，不断加大对农村基础设施建设的扶持，提升乡道、村道的等级，加快农村的物流、供水、供电等基础设施建设，逐渐缩小城市与乡村之间的差距，进而推动乡村经济发展，并促进一二三产业间的融合发展。其次，加大对农村人居环境整治的资金投入，进一步改善农村生态环境，提高农民日常生活质量。再次，多措并举，加大对新型农业经营主体的支持，例如实行以奖代补的方式，对达到一定农业规模经营的经营主体实行奖励，从而提高新型农业经营主体的积极性。

完善金融服务体系，引导工商资本向农村倾斜。鼓励和引导工商资本向农业、农村倾斜。首先，地方政府要优化营商环境，形成服务型政府。重视基层干部队伍建设，培养一支办事公道，服务意识强的乡村干部队伍，使得他们有能力、

有意识服务工商资本下乡。其次，因地制宜、循序渐进建立高效高质的农村金融服务体系，为广大农民以及相关经营主体提供金融服务。打造一批操作性强的涉农金融产品，强化对涉农企业的信贷支持，尤其是在贷款担保上，金融机构可根据实际情况，建立和完善针对涉农企业的信用评价指标体系，优化、简化相关审批流程，增强贷款政策的灵活性，进而提高农村产业发展的市场活跃度，促进乡村产业发展。再次，加强对工商资本的监管，引导企业合法合规进行生产经营，切实保障农户和村集体经济组织的利益。

提升农业科技应用水平，提高农业生产效率。科学技术是第一生产力，无论在农业生产中的哪个环节，都离不开科技。但目前总体上看，科技在农业生产中的应用还不够充分。首先，要提高乡村干部对科学技术应用的认识，及时开展与农业相关的科技知识培

训，增进乡村干部对农业科技知识的了解和掌握，进而提高在农业生产过程中的科技应用水平。同时，积极收集科技创新经验并开展相关技术推广，以生动事例来激发农民的积极性，引导农民参与农业科技创新中来，从而实现增产增收。其次，要积极推动农业经营主体的创新能力。加快乡村产业科技创新，人才是第一要素，而农业经营主体作为乡村产业发展的重要主体，对推进乡村振兴具有重要作用，因此要加大对农业经营主体创新能力的培训。再次，地方政府应组织科研人员下乡进行业务指导，尤其是农业经营主体在农业生产过程中碰到具体技术问题时，更要及时组织相关领域的专家进行指导，避免农业生产损失，从而提高农业生产效率。

（作者单位：中共江西省委党校。本文系江西省社会科学规划项目“农村土地流转对乡村振兴战略的作用研究”阶段性成果）

民生速递

## 贵州减轻新生儿家庭医疗费用负担

本报讯 贵州省通过强化动态参保、深化待遇保障、优化便民服务，切实解决新生儿因病造成家庭经济负担过重的问题。

据贵州省医疗保障局介绍，贵州省规范完善新生儿参保缴费机制，全省新生儿出生当年实行90日（含90日）动态参保，出生之日起享受居民医保待遇。新生儿监护人在其出生之日起90日内为其参保缴费，出生后因病死亡的，出生后发生的医疗费用仍按政策规定予以报销，出生医学证明、死亡证明可作为参保依据。符合医疗救助分类资助参保的，参保资助部分在参保时给予减免。2021年以来，贵州有27.68万新生儿动态参加居民医保。

政策范围内住院费用，基本医保支付比例总体稳定在70%左右，年度最高支付限额

不低于25万元；大病保险政策范围内支付比例最低档为60%，年度最高支付限额不低于20万元。同时，将儿童先天性心脏病、白血病、尿道下裂、苯丙酮尿症等重大疾病纳入全省居民医保重大疾病管理和结算，有力保障新生儿医疗待遇。

据悉，市（州）域内定点医院机构基本医保、大病保险、医疗救助实行“一站式”“一单清”结算，推行医疗救助省内直接结算。采取线上办、快递办等方式优化异地就医备案办理流程，有效减轻群众就医“跑腿”“垫资”负担。推广使用医保电子凭证，为群众参保、缴费、就医（购药）、结算提供“足不出户”的“一站式”服务，父母可将新生儿医保电子凭证纳入家庭成员管理，就医结算实现“码”上支付。

（李惊亚）

## 陕西合铜高速全线通车运营

本报讯 11月18日，陕西省交通运输厅发布公告，宣布合（阳）铜（川）高速公路林皋至演池段正式通车。至此，中铁路十五局五公司等单位历时四年多艰辛建设，合铜高速全线正式建成通车运营。

陕西省合铜高速全长160.155公里，设计为双向四车道，时速每小时100公里，是“国家高速公路网”的重要组成部分，是中国铁建在陕投资的首个PPP项目，也是陕西省确定的首个交通基础设施PPP项目。该项目起于渭南市合阳县百良镇，与晋陕界黄河大桥西岸终点相接，终点位于耀州区演池乡，接已建的包茂高速公路黄陵至铜川段。其中，中铁路十五局五公司施工的合铜LM-2标路线全长62.897公里，工程总投资

70,986.18万元，主要工程量为水稳4,265,517平方米，沥青5,027,193平方米，于2018年9月全面开工建设。

据中铁路十五局合铜项目负责人宋超介绍，为实现2021年11月18日通车目标，该项目在克服土建标桥面不通、断点多、连续性差的困难下，寻找新的突破口，以断点为基础、多个工作面不同工序施工，形成了遍地开花的局面。

据悉，合铜高速通车后，从合阳到铜川行车时间将由2小时30分钟缩短为1小时，对加快关中、天水经济区和晋陕豫黄河金三角经济带协同发展，改善渭北果业、煤炭优势资源的外运，带动革命老区振兴和红色旅游开发，促进沿线经济发展具有十分重要意义。（赵纯杰 张瑜婕）

## “平安公益”入选民政部互联网募捐信息平台

本报讯 据民政部近日发布公告，由深圳市平安公益基金会运营的“平安公益”平台，成功入选民政部第三批慈善组织互联网募捐信息平台。截至目前，前三批共30家的民政部指定慈善组织互联网募捐信息平台中，“平安公益”是唯一一家具有金融保险背景的平台。

据平安公益基金会相关负责人介绍，在平台运营方面，该平台将以平安公益基金会为运营主体，由平安银行提供平台开发、运营等全方位支持。全国各公募性慈善组织可通过该平台发起募捐，用户可参与直接捐款。在平台安全方面，将通过数据安全治理模型和严格保密机制，有效保障公募平台公益机构募款资金、捐赠人信息安全。在平台发展方面，未来将聚焦优质公益基金会的优

质项目，包括乡村振兴、绿色低碳、妇女发展、社区发展、青少年教育、救灾援助、积极老龄化等多个领域，聚合优质公益项目。同时，将发挥平安的风控优势，建立公益项目风险管理模式，做好公益项目的“选、投、管、退”，确保善款的合规合理使用。

同时，公益平台依托平安在金融科技、医疗科技、人工智能、区块链等众多生态领域的优势，还可为慈善组织提供综合金融解决方案，并通过科技和数字化手段赋能慈善组织项目发展。此外，2021年5月，平安私人银行乐善公益业内首推一站式慈善规划服务，包括设立慈善主体、定制慈善活动等。该服务预计将为平安公益平台的慈善项目对接大额捐赠人资源，打造公益桥梁，提升公益效用。（金荣）

## 合肥竹荫里社区“三色管理法”关爱空巢老人

本报讯 近年来，社区空巢老人越来越多。安徽合肥市三里庵街道竹荫里社区十分重视和关心老人的日常生活，通过实施关爱空巢老人“三色管理法”，让空巢老人感到安心温暖。

据竹荫里社区党委书记孟霞介绍，社区采取“三色服务”管理模式，将辖区4862户居民分为3个类别，即“红黄绿”灯。红灯户为辖区具有示

范引领作用的党员、退休干部、志愿者代表等，后期需要在社区治理中发挥各自的先锋模范作用，黄灯代表安全警示，需要社区网格员队员监督关注，定期上门了解情况；绿灯户为辖区低保、残疾、大病救助、空巢老人，社区实行“随叫随到+主动服务”的管理机制，网格员化身“亲人”帮助空巢老人解决紧急需求。（郑婷婷）