

退订续费暗藏障碍 消费者选择权亟待保障

□ 赵 丽 杨轶男

又被扣了19元!这已经是北京市民唐飞11月“被自动续费”的第三笔费用了。刚收到扣费通知时,唐飞并不清楚自己为啥被扣费,经过一番操作才反应过来,原来是他之前订阅的视频类App连续包月会员到期,平台自动续费了。

随着越来越多App上的优质内容只为会员提供,很多消费者不得不选择订阅App会员,但现实中像唐飞这样“被自动续费”的人并不少。

多名消费者反映,他们在自动续费前未接到任何相关通知,甚至无法直接从账单中看出具体的扣费平台;只想试用却被自动续费、取消订阅操作步骤烦琐复杂等问题更是屡见不鲜。

购买App会员,本来是为了获得更好的使用体验,为何花了钱反而掉入自动续费陷阱?陷阱都有哪些?消费者又该如何保障自身合法权益?

包月订阅优惠多多 自动续费套路颇深

结束一天工作回到家中,唐飞习惯通过上网追剧放松身心,他曾在3个视频类App上购买过会员。他发现,会员包月比单月购买更便宜,如某个视频App,单月订阅是25元/月,连续包月是19元/月。为了省钱,他一般选择开通会员包月服务套餐。

经《法治日报》记者调查发现,不少App还通过设置首月优惠的方式吸引消费者选择连续包月。如某音乐类App新客户选择连续包月,首月会员费只需3元,第二个月及以后都为15元,但如果选择单月订阅则需18元。

北京市民郭凯注意到:有的App,如果使用者每个月手动取消自动续费,那么下个月依旧可以用优惠价格领取“首月福利”。如某个App会员原价20元,自动续费首月15元往后都是20元,但如果用户在当月取消自动续费,下个月又开通自动续费,首月还是按15元算。“这样一来,开通会员并保持自动续费的岂不是被‘薅羊毛’了吗?”

“有些App的新用户会员首月优惠力度真的很大,但第二个月就会恢复原价。为了享受首月优惠,我一般会选择连续包月。”北京某高校硕士文雅说。

然而,很多用户本以为能通过连续包月省点钱,不料却掉入了自动续费的陷阱。据唐飞介绍,订阅连续包月服务时平台会强制要求用户勾选相关服务协议,否则不能购买。而自动续费服务条款中规定,如果用户开通了自动续费服务,且在订阅期内未主动明确取消,下个月就会自动扣费。

“只要选择连续包月,本月会员到期后,平台就会自动扣费,没有任何提示。更离谱的是,扣费账单上也没有注明到底是哪个平台扣的费。”唐飞无奈地说,“买了会员后一不小心就忘了,直到下次被自动续费才想起来。有时忙起来又顾不上处理,就这样循环往复,一直续费。”

集各种App会员于一身的文雅也一直“被自动续费”着,她所购买会员的App中,曾经有一款已经被卸载了却还在“自动续费”。

郑州某高校学生杨玉同样有过类似的烦恼。为通过期末英语考试,杨玉在某英语学习类App上购买了会员练习听力。这个

App提供的会员套餐包括18元/月、98元/年、198元/2年和298元/终身,考虑到自己只是短期内使用,杨玉便花18元购买了1个月的会员。

没想到,第二个月她突然收到了扣费通知。重新点开App,杨玉才发现,之前购买的18元/月套餐是自动订阅模式,一旦开通就会每个月自动续费。

“可自动续费前也没有给我任何提示,害我白白多花了1个月的钱。”杨玉吐槽说。还有消费者提到了一种“钓鱼扣费”模式。辽宁营口市市民刘文曾用过一款图片处理类App,只有开通会员后才能使用,但有3天免费试用期。为了处理工作,刘文没来得及细看便购买了3天试用的套餐。

“购买套餐时显示成功支付,没有扣钱。但几天后,我竟然接到了一条扣费20元的通知。”刘文说。

根据刘文所描述的情况,这款App免费试用说明的规则里写着:“首次订购套餐可享受3天免费试用,试用到期前24小时自动续费,可随时取消。”从规则中可见,3天免费试用包含在自动续费套餐之中,两天之内不取消订阅,即默认自动续费。

“这难道不是打着免费试用的旗号给消费者挖坑吗?”刘文有点愤愤不平。

不同入口层层操作 取消订阅步骤烦琐

“进坑”容易,“出坑”却不易。经调查发现,一些App给退订续费服务设置诸多障碍,侵犯消费者合法权益。

“最开始购买会员时根本不

知道怎么取消,只能眼巴巴地看着每月扣费。后来在网上查询半天才发现,取消订阅非常复杂,操作时间差不多是购买会员时间的5倍,而且都是在到期的24小时前就被扣费。晚一点或者忘记取消,就只能认栽。”唐飞说。

据唐飞介绍,虽然他是在视频类App内购买的会员,但苹果手机取消订阅的入口并不在App内,需要点击手机的“设置”,进入个人账户,再点击订阅,选择对应的App,点击取消订阅后才能取消。

对于苹果手机取消订阅操作复杂的情况,文雅深表赞同:“支付方式不同,取消订阅的窗口和方式也不同。在应用商城购买的,需要在苹果账户内取消,通过其他平台支付的需要在相应平台内取消。不仅如此,取消订阅的链接也隐藏得特别深,层层操作后才能最终取消。”

“由于订阅的App比较多,经常会出现一个App自动续费扣款后才去批量取消订阅的情况,但由于不同App取消订阅的窗口和步骤不一致,还是会有‘漏网之鱼’。”文雅说。

杨玉则发现,在订阅App会员时会看到取消订阅的操作步骤,有的是在服务条款下的自动续费补充条款中,有的App也会直接说明在账户设置中关闭,但页面和字体大小、颜色设计等都很不起眼,如果不仔细看根本看不见。

通过杨玉展示的相关视频类App取消订阅步骤的截图,取消续费相关条款均采用灰色、偏小号字体设置或隐藏在相关服务条款内。

“取消订阅时,得照着操作步骤一步步来,一下子根本记不住。好几次都因为太麻烦就放弃取消

了,几个App的会员费,每个月也是一笔不小的开支。”杨玉说。

下载多款带有自动续费功能的App发现,如果要退订,则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。此外,部分App尽管会以邮件的形式提前进行扣款提示,却未在邮件中提供退订方法。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便扣除会费,而且消费者无法退款。

规则设计利于商家 自动续费纠纷频发

今年5月1日,国家市场监督管理总局颁布的《网络交易监督管理办法》(以下简称《办法》)正式施行,其中明确规定“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”。

《办法》还规定,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。

但现实中,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。

“很多App商家利用消费者的模糊意识或维权意识弱,擦边球。很多消费者在没有充分知情情的情况下,选择了自动续费,这和App入口的续费规则设计有直接关系。”中国传媒大学人类命运共同体研究院副院长王四新分析说。

在中国传媒大学文化产业管理学院文化法治研究中心主任郑宁看来,App自动续费并非新问题,长期得不到有效解决的主要原因是App经营者受利益驱动,在产品设置上采取了有利于自己的方案,导致消费者利益受损,而且相关监管不够到位。

“对于平台来说,自动续费对增加用户黏度和获利有很多好处;对于消费者而言,不仅信息不对等,而且缺乏信息沟通的能力。平台和消费者其实达成了一个并不公平的条款,如果消费者默认,就意味着自动续费,并且会不断续下去,乃至于一些消费者不使用这款App了,续费还在继续。”中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍说。

此外,朱巍还提到,一般提供服务的平台与支付渠道之间有着特殊的协议,很多支付方式都是免密支付,并不需要再次向消费者确认支付,这一过程在不被消费者察觉的情况下完成,也容易导致自动续费纠纷频繁发生。

福建福州 启用电子驾驶证

近日,福建省福州市启用电子驾驶证,“电子驾驶证”是公安机关交通管理部门,通过全国统一的“交管12123”App,核发的机动车驾驶证电子版。电子驾驶证的样式全国统一,与纸质驾驶证具有同等法律效力。图为一位福州市民展示自己刚申领的机动车驾驶证电子版。

张 斌 摄



言之有信

填平 App 自动续费“黑洞”要“软硬兼施”

□ 马 宣

自动续费,收割会员用户“记忆税”;越界索权,过度采集用户信息;弹窗广告,关不掉退不出诱导点击;做任务领红包,引流盈利才是目的……随着移动互联网的飞速发展,App融入人们日常生活的方方面面,给人们带来便利的同时,诸多问题也浮出水面,如何保护合法权益成为App用户的“急难愁盼”问题。

新媒体时代,App已转变为受众获取信息的重要平台。似乎每个个体的手机里都下载了不同类型的App,娱乐类、资讯类、社交类、学习类等App的类型多样,使

人眼花缭乱,导致个体无法判断哪种App是对自己有用的平台。正是在这样的背景之下,会员付费制产生了,使用户产生了花钱即获取有效资源的假象感受,殊不知这正是商家的获利套路。

当前,App会员付费制盛行于各大应用市场。早期的“爱优腾”占据了影视类平台的大半江山,用户成为会员之后即可享受会员的各项权利,对身处海量信息但需求精准的用户产生了极大的吸引力,“爱优腾”也利用消费者的个性需求心理成功将会员付费制推向高潮。近些年来也衍生出越来越多的付费App,例如,知乎盐选、淘宝88VIP、QQ音乐、网易云音乐

等,但随着会员付费制的普及,平台谋利的套路也越来越多,利用低价吸引用户体验VIP特权、自动续费等,使用户难以维护自身的合理权益,只能任由平台“宰割”。

App平台开启会员付费制,与市场需求密切相关。我们现在身处信息爆炸的时代,获取需要的信息相比于传统媒体时代难度较大,数字技术的推进使用户更容易进入信息陷阱,用户的个性化需求由此产生。用户需求造就了市场需要,聪明的商家洞察商机,积极迎合市场需求,满足了用户快速便捷获取信息的诉求。或许商家的初衷是好的,然而过度追求利益放弃底线原则的行为就

令人不耻。

知识付费无可厚非,这是技术发展的必然趋势,我们可以接受这种消费机制,但不能接受商家伤害消费者权益。App自动续费这个操作不仅侵犯了消费者的权益,更是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,不应放任这种行为,必须对其进行约束管控。但约束自动续费行为,并不是一朝一夕就能完成的,需要消费者、市场、法规、平台各方共同发力,即硬性管控和软性监督两个方面。

国家法律法规是约束平台违规行为最有力的手段,网信办等

部门应针对该现象推出更加细致的操作办法,对违规行为实施严厉惩罚;工商管理部门也应及时监测各大平台交易内容,对违反规定的行为做出对应的处罚;消费者协会等部门应设置精准的消费者权益保护办法,及时处理消费者投诉举报问题。而平台和消费者对自我的管理是比较有效的软性监督,平台应谨遵法律规定,合理收费,在收费、续费过程中设置明显的警示提醒询问消费者;消费者更应该提高自我保护意识,尽量在冷静平和的状态下处理App会员购买操作。如此,才能构建更加和谐的网络消费环境,保护消费者的合法权益。

红 黑 榜

浙江省2020年度 纳税信用A级纳税人名单(1)

浙江永屹纺织有限公司
浙江蓝鸟科技股份有限公司
兰溪市祺鑫塑料包装有限公司
浙江陆鑫门控设备有限公司
义乌市飞兴包装有限公司
嵊州市寰鼎玻璃科技有限公司
兰溪市万盈塑料泡沫厂
金华市凯泰锐进出口有限公司
金华吉威健身用品有限公司
嵊州市和瑞德服饰有限公司
嵊州市今日电器商场
绍兴志仁印染有限公司
诸暨市航风机械有限公司
嵊州市和鸣农机股份有限公司
金华市鑫畅公路养护工程有限公司
永嘉县峰一阀门有限公司
德清斯特林铁粉有限公司
嵊州市思慧纺织有限公司
德清县荣兴劳务有限公司
永康市佼佼龙自动化设备有限公司
兰溪市众泰塑料包装制品有限公司
金华市祥润建设工程有限公司
文成县国际大酒店有限公司
德清县超汇喷织厂
浙江浩申安装工程有限公司
浙江瑞盈工贸有限公司
义乌市合依服饰有限公司
江山市铎润商贸有限公司
临海市晴彩眼镜厂
兰溪市九星织带厂

中国电信股份有限公司龙游分公司
浙江巨通管业有限公司
嘉善振意轴承材料厂
海宁市悦盛袜业有限公司
海宁市海之杰光源科技有限公司
武义龙腾休闲用品有限公司
绍兴柯桥合和纺织有限公司
绍兴中润纺织品有限公司
绍兴柯桥南山角轿车维修有限公司
武义旺胜扑克有限公司
武义顶胜印业有限公司
浙江武义众晶鑫塑业有限公司
绍兴柯桥格伦布针织纺织有限公司
金华隆邦颜料有限公司
武义武东玻璃制品厂
绍兴博协纺织品有限公司
武义县三和工贸有限公司
温州科苑后勤服务有限公司
温州市百达针织有限公司
义乌市宏祥印刷厂
温州讯日科教仪表有限公司
温州海诚实验室设备有限公司
浙江东蒙制衣有限公司
温州华府包装有限公司
龙港市东南印业有限公司
浙江元曜阀业有限公司
嘉兴东驰金属制品有限公司
嘉兴明邦纺织品有限公司
嘉兴古途贸易有限公司
嵊州市地方储备粮管理有限公司
嵊州市金乐纸品厂

北京燕文物流股份有限公司义乌分公司
东阳市新艺文教卫生用品有限公司
浙江长松建设有限公司
金华永义机械设备有限公司
磐安县盘峰王五影视服务有限公司
义乌市淑美进出口有限公司
浙江德高电梯有限公司
绍兴柯桥平常针纺有限公司
绍兴快发纺织有限公司
绍兴市柯桥区蓝爵服饰有限公司
绍兴柯桥春平纺织有限公司
绍兴耐阳纺织制品有限公司
绍兴叠佳纺织品有限公司
绍兴柯桥德兴保温材料有限公司
绍兴煌烽纺织品有限公司
绍兴万恩纺织品有限公司
浙江省诸暨市良龙袜业有限公司
绍兴汇鸿进出口有限公司
诸暨市金铭纱线厂

(未完待续)

——发布来源:国家税务总局浙江省税务局