



“进坑”容易“出坑”难 谁来监管“自动续费”陷阱？

日前，国务院新闻办公室举行新闻发布会，工业和信息化部新闻发言人、总工程师赵志国表示，将重点整治用户反映突出的欺骗诱导下载、强制自动续费等问题。近年来，随着越来越多音频视频网站的迅猛发展，很多APP上的部分内容和服务只为会员提供，大量的消费者不得不选择开通会员。而“自动续费”成为他们频频遭遇的一个消费陷阱。

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？围绕这些问题，记者近日展开了调查。



女子在不知情的情况下被收会员费5年

近日，北京的郑女士反映，今年10月8日，她登录优酷视频APP时发现一则会员扣费通知。她经过查询才得知：自2018年8月以来，在她不知情的情况下，优酷每个月都会从她支付宝中扣15元的会员费，已经持续扣费5年2个月。发现当日，郑女士打电话向优酷客服申诉，希望退回自己未使用会员权益期间的会员费915元。10月12日，优酷平台回电郑女士，表示愿意退还44个月的会员费660元，遭到郑女士的拒绝。10月13日，记者从郑女士处获悉，优酷平台已经同意退还全额61个月的会员费，共计915元，预计3个工作日到账。

看完郑女士的遭遇，网友纷纷

表示自己也有类似的情况。尽管郑女士的问题暂且解决，但对上述问题，央视网表示“疑问才刚开始”。郑女士关闭了会员续费项目，为何还在每月自动扣款？平台方扣款操作“手起刀落”，为何等到退款就“推三阻四”？平台退款流程有没有明确依据，为何开始说只能退5个月的会员费，最后却能退61个月的会员费？

郑女士退款用了“三个回合”还特意找出相关规定作为依据，如果换成不够耐心、不查政策的用户，这扣款的“糊涂账”是否就不了了之？

如果接受扣款“糊涂账”不了了之的用户越来越多，用户将会承担怎样的巨额损失？！



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》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。

“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。

浙江丰国律师事务所主任陈松涛表示，如果商家无明确告知就扣钱，这是侵犯了消费者的知情权；但在平台这一方，除非广告是违法广告，平台明知的情况下，平台要承担责任，其余的情况平台无需担责。

赚“记忆税”涉嫌违法 多管齐下加强监管

有业内人士坦言，对APP经营者来说，吸引用户付费属于常见的盈利方式。PPT演示设计师王路告诉记者，现在各类APP都会想方设法地让用户选择自动续费，一方面可以通过付费会员培养用户习惯，提高产品的黏性；另一方面，厂家也知道用户经常会“忘记取消”，从而赚取用户的“记忆税”，“但是付费盈利也应有道”。

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对此表示认同。他指出，用户付费是APP的重要盈利手段，一些APP经营者通过人为设置烦琐的退出步骤、自动续费不提醒、故意使用小字提示等方式，给消费者行使知情权和选择权制造障碍，从而达到用户续费的目的。

那么，应该如何从根本上解决自动续费乱象？多位受访专家建议，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。

“《网络交易监督管理办法》明确规定，自动续费到期前必须提前告知消费者，消费者如果拒绝续费的，不能把拒绝或者默认不回复当成同意。如果现在还存在变相强制自动续费情况，就涉嫌违法了。”朱巍说，APP平台要提高相关产品和服务的品质，让消费者喜欢，才能留住消费者。

在采访中，关于自动续费问题，有不少受访消费者提出，让消费者自主维权是否有点强人所难？

“如果起诉，不需要消费者举证，因为平台未经过消费者同意，就直接续费了。举证责任在APP平台，即平台说消费者同意了，就要证明消费者哪里同意了。”朱巍解释，现在法律直接规定平台必须每次都要向消费者征求意见，这就是举证责任，谁主张谁举证，平台说消费者同意，就要拿出证据，证明消费者同意。

朱巍认为，《网络交易监督管理办法》的出台，对司法、诉讼、监管等方面都会产生很大的影响。涉事各方面主体必须履行，不履行就会面临严格处罚。

综合：潮新闻、澎湃新闻、央视财经

“进坑”容易“出坑”难 取消订阅步骤烦琐

记者调查发现，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。”一位唐先生说。

据唐先生介绍，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，一位“进坑”的文女士深表赞同：“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’。”

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。

“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。”文女士表示。

记者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。