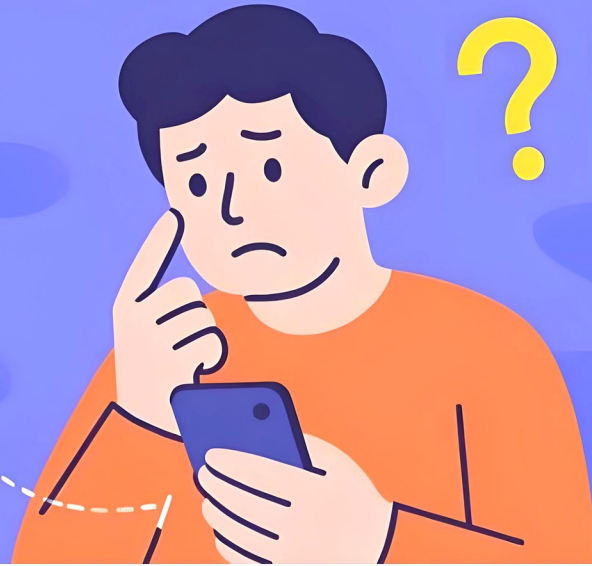




开通“一键直达”取消“九曲十八弯” 20万条投诉难应对自动续费“迷宫”

如今,视频、音乐、网盘、阅读等各类App的会员服务,已深入日常生活。为吸引消费者,不少平台纷纷推出首月低价、连续订阅优惠等营销手段,吸引了大批消费者主动开通自动续费功能。但不少平台却在优惠背后暗藏套路。部分平台并未按照规定以显著方式提前告知消费者续费事宜,导致消费者在不知情下被持续扣费;有些平台则刻意设置烦琐的取消路径,给消费者退订制造阻碍。



自动续费像是消费者的“迷宫”

“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,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

日前,北京市民刘女士收到一条银行扣费短信,显示AppStore(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AppStore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2025年3

月,该视频App每月都会通过李女士的银行卡账户扣费。

消费者之所以容易“中招”,原因多样。记者梳理社交平台上网友分享的遭遇,以及黑猫投诉平台的相关投诉发现,最主要的诱因是平台刻意布设陷阱。一方面将“0元试用”“1分钱体验”等优惠信息醒目加粗,默认勾选“自动续费”选项;另一方面则把续费规则用浅灰色小字藏在角落,或深埋多层协议,利用用户的注意力偏差诱导消费。这种设置下,老年人、儿童因操作不熟悉误触,成年人则常为图省事忽略细则条款。

更离谱的是,一些App开通自动续费时“一键直达”,可到了取消环节却障碍重重。部分App内常无取消入口,用户需跳转到第三方支付平台(微信、支付宝或应用商店),历经多级页面查找才能取消。有些平台要求层层点击、电话客服多步骤验证,流程烦琐。

“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,取消时却异常烦琐。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,不仅要在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。

热点锐评

自动续费乱象多 请把选择权还给用户

《消费者权益保护法》等法律法规明确规定,消费者享有知情权和选择权。由用户自行选择是否自动续费,本该是共同遵守的基本市场规则。但现实中,一些App可谓“机关算尽”,用各种套路来忽悠消费者充值消费。比如,设定免费试用期,到期后直接转自动续费;如默认勾选自动续费,用户一不小心就成了长期会员;再比如,开通会员只需要一键操作,取消订阅却难于登天,入口隐藏极深……

类似吃相难看的操作,无非是为了让用户多掏钱,实现商业利益最大化,它严重损害了消费者的合法权益,也破坏了市场的公平竞争环境。

平台经营者、平台内经营者,应该有尊重用户权益的基本自觉,多一些真诚,少一些套路,请把消费选择权还给用户。事实上,靠一些小伎俩来忽悠用户消费,固然能赚得一些短期的利益,却注定不可能长久。吃相太难看,只会伤及口碑,导致用户的流失,最终得不偿失。

综合央视新闻、《法治日报》、《华商报》等