

# “一声不吭”就自动扣费,打住

本月起对网络APP自动续费服务施行监管新规 应以显著方式提醒消费者自愿付费



## 扣款时并不提醒自动续费

近年来,随着付费网站或APP迅猛发展,很多网络平台会向会员提供多种有偿服务。但随之而来的是,消费者没有收到付款提醒信息就被直接扣费、退订入口找不到……这些成为不少消费者的“烦心事”。今年年初,有媒体报道,一位消费者花费0.1元在某视频平台开通了7天的VIP会员,没想到被自动续费扣款近百元。该消费者称:“无意间查看付款记录才知道自己一直在交钱。”

“家里老人为了能在视频平台看到更多精彩内容,会使用会员自动续费,用了第一个月,第二个月刷完了但是还在扣费。有些视频平台用来取消续费的设置很隐蔽,有时不得不视频远程指导。”市民宋女士接受记者采访时表示,她的家人曾在视频会员自动续费上“吃过亏”,希望《条例》能够严格执行。

“我刚在‘618’血拼一波,因此想做好后续计划开支,结果发现账单里还有多笔‘自动续费’的扣款。”近期,市民赵先生查看自己的手机钱包时,发现多个APP正在“自动续费”,而其中有的APP早就停用甚至卸载了……这一切,都源于自己当初在开通会员时忘记了将“自动续费”停用。赵先生表示,这当中有视频会员、网盘会员、修图软件会员、音乐软件会员、论坛会员等。他告诉记者:“现在注册会员的时候都会有提示,如果选择‘连续包月’,就可以享受最低折扣。所以我在开通的时候肯定选便宜的,没想到后来就忘了关。”

赵先生直言:“许多视频平台独播内容仅向会员开放,有的首月优惠、次月高价,有的默认勾选、擅自扣款,还有跳转好几次都难以找到取消自动续费的入口。”除此之外,还有多位市民表示,部分APP在开通付费服务的界面就默认勾选了“自动扣费”功能,且多以较小的字样显示,一不注意就可能被“套路”。而且,这类服务的退订入口一般隐藏较深,只好拨打客服电话办理退订,但电话需排队等待,过程可谓耗时耗力。

## 破解信息不对称难题

随着知识付费产业发展迅速,许多消费者逐渐培养成订阅会员服务的消费习惯,然而许多客户端不提供明确的取消操作路径,或者要求用户经历繁琐的步骤才能终止自动续费。记者注意到,在某知名投诉平台上,以“自动续费”为关键词进行搜索的投诉信息,从2020年的3万多条暴增至如今的14.8万条。对此,不少网友发出“灵魂拷问”:一键就能够开启的自动续费,为何不能一键关闭呢?

《条例》中提到,“经营者采取自动续期、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续期、自动续费等日期前,以显著方式提请消费者注意。”这意味着,商家通过自动续期、自动续费方式提供服务的,不仅要事先告知,而且要以显著方式提请消费者注意,让消费者每次在充分知情的基础上授权扣费。针对这一政策的落地,不少网友拍手叫好:“支持!”

“对于消费者来说,‘自动续费’省去了每月续费的麻烦,还可以获得价格方面的优惠或者折扣。”岛城某互联网公司

负责市场运营的韩先生告诉记者,对于平台来说,“自动续费”有利于提高会员数量与营收,满足商业运转需要,面对更优惠的价格,用户也愿意去使用它。从行业角度来看,自动续费模式无可厚非,但从现实层面来看,平台关于自动续费的条款距离真正到达用户满意还存在一定距离。

今年5月,北京市消协发布的《APP自动续费与消费者权益保护报告》显示,66.3%的受访者在订阅前基本不看APP自动续费或会员服务协议,仅3.37%的受访者会认真阅读。韩先生表示,《条例》出台对自动付费服务进行更为严格的监督和约束,有助于保障消费者的知情权和选择权,促使平台更积极、更人性化地处理和回应消费者的反馈。“有了明确的政策法规,更为规范化、显著化的续费提醒也将减少消费者与平台之间信息不对称的问题。”韩先生说。

## 服务续期须及时提醒

7月4日,记者浏览多款视频类APP发现,平台针对“自动续费”都有了明显提示。在爱奇艺APP,当记者选择“包月”“包季”“包年”时,均会显示会员到期后将要续费的金额数目,并可随时取消。值得一提的是,当记者想要直接开通会员时,APP会提示“请阅读并同意《会员协议》”,如不勾选则无法支付,在《会员协议》旁也注明了“(含自动续费条款)”的字样。同时记者操作时还注意到,点击APP“自动续费管理”后,会出现“APP会在扣费前5天对会员进行提醒”的标识。而在此之前,曾有媒体向爱奇艺询问会员自动续费是否有明显说明时,客服回应“暂未接到相关通知,会将建议记录,可以后续关注。”

“消保条例的颁布实施,进一步完善了我国消费者权益保护法律制度体系,加大了对消费者合法权益的保护力度。”中国消费者协会有关负责人表示,《条例》针对一些热点焦点痛点问题,为消费者合法权益维护亮出更多真招实招,让老百姓“消费环境优、获得感强、愿意消费”,增强消费对经济发展的基础性作用。

河南泽槿律师事务所主任付建接受媒体采访时表示,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条,消费者有权知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况。如果平台未提前通知就自动续费,这可能构成对消费者知情权的侵害,用户可以尝试与平台协商退款,如协商无果,可以向消费者协会投诉或寻求其帮助。“从法律上讲,自动续费确实需要在扣费前以显著方式提醒消费者,这不仅是保障消费者权益的需要,也是商家应尽的义务。”付建说。

付建还表示,根据工信部发布的要求,服务续期须及时提醒。如采取自动续订、自动续费方式提供服务的,应当征得用户同意,不得默认勾选、强制捆绑开通。同时,在自动续订、自动续费前5日以短信、消息推送等显著方式提醒用户,服务期间提供便捷的随时退订方式和自动续订、自动续费取消途径。因此,若商家没有在自动扣费前以显著方式提醒消费者,则可能涉嫌违反相关法律规定,侵害消费者选择权,消费者可以要求商家进行退款。

## / 友情提示 /

### 取消自动续费 这样操作

记者注意到,关于自动续费的取消,不少APP会在支付页面底部以小字形式提示用户可查看自动续费服务声明,通常会在《自动续费服务协议》中表示“可随时取消”、在订阅期即将到期前24小时扣费并“将在下一个订阅期扣款前5天以消息推送、站内信等方式通知”等细则。那么,如何操作才能彻底关闭自动续费呢?记者就此咨询了腾讯、支付宝等平台客服人员。

**支付宝:**打开支付宝的“我的”,再打开右上角的“设置”,选择“支付设置”,点选“免密支付/自动扣款”选项,此时自动扣款的项目就会显示出来,点选“关闭”即可。

**微信:**打开微信的“我”,选择“服务→钱包”,打开“支付设置”,此时会出现“自动续费”和“Apple服务扣费”选项,点选后会出现“查看是否有扣费项目”,进行选择即可。

**苹果手机:**可以打开苹果手机设置→Apple ID→订阅(会显示“订阅中”和“已过期”两种订阅栏目)→选择“订阅中”App会员信息,下拉到最后,点击“取消订阅”即可。若自动取消后仍扣除当月/季度的费用,可申请退款进行维权。具体方法为,进入设置→Apple ID→扣款记录订单,选择对订单有疑惑→申请退款,在选择退款理由的时候,选择“我无意续期订阅”即可。

**华为手机:**进入设置→华为账号、付款与账单、云空间等→付款与账单→自动续费/免密支付→退订App业务即可。

**安卓系统手机:**打开手机,进入设置,点击账号中心→付款与账单→自动续费,选择需要退订的APP业务即可。

本报撰稿

观海新闻/青岛早报记者 邹忠昊

## 投资理财遇难题 速拨热线 82888000

假如您在投资理财方面遇到难题,与金融机构产生纠纷,或者遭遇理财骗局等闹心事,均可拨打早报热线电话82888000,早报记者将尽力帮您协调解决难题。您也可来电讲述理财故事,提供新闻线索。