

APP自动续费的“坑” 为何总填不平?

移动互联网时代,手机APP成为人们生活中必不可少的工具。然而,一些APP自动续费屡遭质疑:从续费容易退订难,到默认或强制开通,再到自动续费悄然涨价、花的钱反而更多……

缘何问题反复出现、屡禁不止?

明“坑”易躲,暗“坑”难防

“当初同意自动续费,是为了消费更方便、更划算,没想到‘暗坑’这么多。”安徽合肥市民刘旭斌说。和刘旭斌一样,不少消费者感叹,APP自动续费容易退订难。

某知名投诉平台上,以“自动续费”为搜索条目的投诉件,已从2020年的3万多条增至如今超15万条。

“新华视点”记者调查发现,近年来,手机APP自动续费套路越发多样,尽管相关部门三令五申,部分APP经营者仍在自动续费设定里埋下“暗坑”。

2021年5月1日起施行的网络交易监督管理办法规定,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、自动续费等日期前五日,以显著方式提请消费者注意,由消费

多次规范下为何屡禁不止?

套路陷阱困扰消费者久矣,有关部门多次出台政策法规加以约束,为何部分经营者依然我行我素?

——利益驱动大,监管难度高。消费者常用的手机APP如外卖软件、音乐软件等,涉及自动续费的金额通常在十余元至几十元间不等,单笔消费金额看似不高,但考虑到部分APP活跃用户在千万量级甚至破亿,自动续费带来的收益颇为可观。

以某音乐娱乐集团为例,财报显示其旗下APP在线音乐付费用户数量超过1亿。根据相关自动续费协议,这些音乐APP每月自动续费费用普遍在15元到25元之间;按最低15元计算,其会员续费月收入能达到10亿元量级。

此外,截至去年8月,国内市场上

多措并举维护消费者权益

对于消费者来说,开启自动续费,是为了节约交易成本、提高交易效率,但当前APP中存在的种种套路,却涉嫌侵犯消费者的知情权和财产安全权,让不少消费者直呼“上当”。受访专家建议,应加强监管力度、强化社会共治,维护消费者权益。

刘旭斌表示,很多像他一样的消费者,常常苦于无处维权。他建议,相关部门应强化12315平台功能,畅通消费者投诉举报渠道,并督促相关APP经营者积极处理和回应消费者诉求,相关部门应对违法违规经营者严格调

者自主选择;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。

“在自动续订、自动续费前,我压根没收到提示信息。”安徽芜湖市民郑成说,自己前不久在不知情的情况下,被某音乐APP默认自动续费。“虽然续费金额不高,但心里还是不舒服。”郑成说。

一些APP将取消自动续费的选项隐藏在难以察觉的位置,或通过繁琐步骤为用户取消自动付费设置障碍,被消费者形象地称为“套娃退订”。

在某外卖APP的一级操作界面,记者难以找到带有“自动续费”“续费管理”等字样的按钮。通过搜索相关教程,才在其“超级吃货卡”界面,经过四次点击关闭自动续费。记者发现,搜索“外卖APP如何关闭自动续费功

能”,会跳出大量网友提问及相关教程。

一些APP“暗度陈仓”,不遵守原有低价合约悄悄涨价。“2019年,我以每年197元的价格在某网盘APP开通自动续费会员。最近发现,从2020年开始,会员自动续费直接涨价到每年263元。而去年‘双十一’期间,在该APP官方网店购买年度会员仅需178元,远低于我的续费价格,这多少有些离谱。”一名消费者在某投诉平台上说。

记者在该平台以“自动续费涨价”为关键词检索发现,不少消费者反映,在APP上开通自动续费功能后,续订费用突然涨价,与当初签订的合约不符,违背了通过自动续费享受低价服务的初衷。

规定行为将受到的处罚。陈音江认为,这一条例从法规层面进一步规范自动续费,期待在具体执行时能真正“长出牙齿”。

——商家有空钻,用户维权难。消保专家认为,尽管相关政策法规提出“自动续费需征得用户同意”“不得默认勾选捆绑开通”“以显著方式提请消费者注意”等要求,但是相关规定还比较模糊。究竟如何才算显著、如何才算违规,尚不明确,这给部分经营者留下空子可钻。

全国政协委员、希肯国际文化集团董事长安庭说,此类纠纷涉及金额通常较小,消费者若想维权,花费的经济成本和时间成本较高。投诉、受理渠道不畅更加剧了维权困难。

安徽消保委副秘书长周玉战认为,自动续费产生的问题,往往具有点多、面广等特点,需加强社会共治,营造良好生态。他建议,通过媒体舆论监督、消保组织消费监督、行业组织强化自律、相关部门曝光典型案例等方式,群策群力推动问题源头治理。对于消费者来说,在使用自动续费功能时,也要擦亮双眼,仔细阅读相关条款,留存好相关证据。

加入超级会员

现在开通自动续费

仅需 **¥6**

放弃优惠

去续费

新疆四川两地文物 再现古代丝路 繁荣盛景

新华社成都5月28日电(记者童芳)“锦绣西域万里同风——新疆丝路文化特展”28日在成都金沙遗址博物馆开幕。新疆、四川两地文物精彩亮相,再现古代丝绸之路繁荣盛景。

展览由成都金沙遗址博物馆与新疆维吾尔自治区博物馆共同举办,集中展出了来自新疆维吾尔自治区博物馆、成都文物考古研究院和成都蜀锦织绣博物馆的134件(套)精美展品,其中包括丝绸毛纺织品、多民族语言文字的简牍文书,以及壁画、金币、珠宝、彩陶、青铜器等,文物年代从先秦至宋元时期。

展览由三个单元组成:“丝路雏形”单元透过彩陶、青铜器等展品,介绍了战国及以前的新疆与其他地区的文化交流情形;“丝路华章”单元以丰富的文书、丝织品和生活用品等展示,表现古代丝绸之路的商贸活动和文化交流;“丝路梵音”单元讲述了古丝路佛教文化的融合交流历史,通过现场展示复原的克孜尔石窟第17号窟等,让人强烈感受文化遗产的魅力。

展览融入了古代四川灿烂的蜀锦文化内容,以新疆尼雅遗址出土的“五星出东方利中国”锦护臂(复制品)、成都老官山汉墓出土的汉代织机模型,以及古代丝绸之路沿线遗址出土的文字锦等,展示了新疆与四川两地间,以蜀锦为媒开展文化交流的悠久历史。

据了解,本次展览将持续到10月27日,其间,还将推出“考古人面对面”“丝路寻宝”等多项活动。

沈阳全区域解除 商品房限购限售

为进一步活跃房地产市场,推动楼市稳定发展,沈阳市近日发布多项优化政策,在全区域解除限购、限售基础上,不再实施新建商品住房销售价格指导。

根据新政,对于贷款购买沈阳市商品住房的居民家庭,首套住房商业性个人住房贷款最低首付款比例调整为不低于15%,二套住房商业性个人住房贷款最低首付款比例调整为不低于25%。取消沈阳市首套住房和二套住房商业性个人住房贷款利率政策下限。此外,2024年4月1日至2024年9月30日期间,职工在沈阳市行政区域贷款购买自住住房,职工本人及其配偶可申请提取住房公积金余额支付购房首付款,提取时限为2024年11月30日前。

新政同时优化了住房公积金个人住房贷款中住房套数认定标准,根据缴存人家庭在购房地拥有住房套数和住房公积金贷款次数,确定执行首套或二套最低首付款比例及住房公积金贷款利率档次,并将住房公积金“商转公”贷款申请条件中商贷已偿还5年(含)以上调整为商贷已偿还3年(含)以上,其他申请条件不变。

据新华社

据新华社