

# APP自动续费的“坑”为何总填不平?

□ 新华社“新华视点”记者  
戴威 胡锐

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“套路”。

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。

## 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十亿元量级。

此外,截至去年8月,国内市场监测到的活跃APP数量达260万款。要对数量如此庞大的APP进行监管,对于相关部门来说颇有难度。

违规成本低,打击力度弱。中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江说,APP自动续费乱象屡禁不止的一个重要原因是,经营者违法违规成本很低。消费者察觉到自己“被坑”后,诉诸法律手段维权的情况并不多见。

记者调查发现,和用户不计其数的线上投诉相比,也鲜有对APP经营者采取实质性处罚的案例。今年3月,国务院公布《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》,自今年7月1日起施行,明确提及自动续费经营者应承担的责任,以及违反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。

## 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查处理。

此外,面对应用市场上海量的APP,全面监管难度较大,专家认为,可以通过大数据分析用户投诉、举报的信息,以此为监管方向和线索,积极监管、整治。

陈音江建议,应进一步完善相关法规,明确处罚措施,加大处罚力度,提高经营者违法违规成本。此外,相关政策规定应更为清晰,出台规范指引,避免部分经营者有漏洞可钻。安庭建议,对具有多次违法违规或其他严重违法违规情节的经营者,依法从重处罚。

安徽省消保委秘书长周玉战认为,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。

圈上标注的适用年龄、圈围、能承受的最大体重、安全警告等信息进行选购。由于婴幼儿颈椎稳定性较差,使用颈部游泳圈时需专人全程加强看护,以免导致不必要的伤害。

激光笔是一种利用激光发射进行指向的工具,常用于课堂教学、会议讲解等场合。消费者在选购时要仔细查看产品的激光规格信息,根据激光危害程度,最好选购激光辐射类别为3B类及以下的产品。避免购买激光笔作为儿童玩具使用。办公或教学用激光笔,应放置在儿童无法触及的地方,使用时避免照射人体眼睛和皮肤,以免引起不必要的伤害。

萝卜刀是一款通过自身重力实现刀体滑动的仿刀玩具。消费者应选购产品或包装上有强制性产品认证“CCC”标志的萝卜刀产品,不要购买刀锋尖锐、手指可触及部位有锐利边缘或毛刺、部件装配不牢固的萝卜刀产品。

“解压”玩具是一类通过挤压、摔砸、揉捏、旋转等方式玩耍,用来舒缓心情、释放压力的玩具产品。

家长在给孩子选购和使用时应注意通过正规渠道购买产品,并索要发票等购物凭证。应选购产品或包装上标注执行标准为GB 6675(玩具安全标准)的产品。在使用中,加强教育监护。

婴童游泳圈是专为14岁以下婴童设计,在学习游泳及其他水上休闲娱乐活动时使用的水上辅助浮力用品。消费者要根据游泳

## 曲阳法院“如我在诉”

## 寻求办案“最优解”

近日,曲阳县人民法院成功调解一起顾客购物不慎摔倒要求超市赔偿的案件,双方当事人在承办法官的耐心调解下达成调解协议并当场履行,矛盾纠纷一次性化解,切实做到了“一件事一次了”。

曲阳法院始终秉持“如

我在诉”的为民情怀,努力寻求案件处理的最佳方案,用更便捷、更平和、更低成本、更和谐的方式处理矛盾纠纷,在实现矛盾纠纷及时有效化解的同时也让群众切实感受到司法的温情和高效。

孟翔 张颖



近日,承德监狱举办2024年度干警职工运动会。运动会项目包括篮球、乒乓球、羽毛球、1000米跑等8个大项。比赛中,参赛队员团结协作,奋力拼搏,展现出了承德监狱干警职工昂扬向上的精神状态。

河北法治报记者 王絮冬 摄

## 高阳县举办民法典系列宣传活动

连日来,高阳县积极开展“民法典宣传月”普法活动,进一步营造学法、守法、用法的浓厚氛围。

5月20日,高阳县司法局

宣传人员走进金鑫小学,开展预防未成年人犯罪暨民法典进校园知识宣传活动。5月22日,高阳法宣办联合10余家单位在高阳县法治文化公园开展

民法典集中宣传活动。5月23日、24日,高阳县司法局联合多家单位在晋庄镇西河村集市和庞口镇旧城村庙会,开展民法典主题普法宣传活动。田晴



在六一国际儿童节到来之际,临西县人民检察院干警深入辖区小学,开展以“增强自我保护意识,勇敢向校园霸凌说‘不’”为主题的普法宣传活动,引导同学们树立正确的价值观,增强法治意识。图为5月30日,该院干警为小学生讲解普法漫画。

马士江 王凤荣 摄



为预防和惩治有组织犯罪,扎实开展反有组织犯罪法学习、宣传、贯彻、实施工作,5月23日,张家口市万全区人民检察院在辖区人防广场,开展了反有组织犯罪法宣传活动。活动现场,检察官干警向来往群众发放反有组织犯罪法书籍、宣传单页及宣传品,并通过以案释法、现场答疑等形式,向现场群众讲解反有组织犯罪法的相关内容,鼓励群众积极举报有组织犯罪行为。此次宣传活动共发放宣传材料300余份,提供法律咨询20余人次。

席娟 郭晓阳 摄

## 交通事故赔偿迟迟未给付 法官温情执行解难题

河北法治报讯 (通讯员 王洪洋 记者 刘彬)5月27日,保定高新技术产业开发区人民法院成功执行了一起机动车交通事故责任纠纷案件,不仅有效维护了申请执行人的合法权益,更以人性化的执行方式彰显了法律的温度。

保定某租赁公司因吕某未履行生效法律文书所确定的赔偿义务,遂向保定高新区法院申请强制执行。该案立案执行后,执行法官依法对被

执行人吕某名下的微信、支付宝、银行卡等账户进行了冻结。面对突如其来的账户冻结,吕某主动联系执行法官,表达了其认可判决内容,但因为生活困难暂时无力偿还赔偿款的实际情况。

吕某向执行法官透露,其年龄尚轻,社交资源有限,且家中母亲重病,经济压力巨大。他希望能得到法院的理解与帮助,并提出了十天内凑齐部分款项的分期支付方式达成共识,申请人同意解除对被执行人所有账户的查封。

困境后,执行法官秉持善意文明执行理念,多次与申请人进行沟通,向其详细告知吕某的情况,并释法明理,引导双方寻求和解。

经过执行法官的耐心劝导,最终双方达成一致意见:申请人同意接受吕某的还款计划,并在总体欠款基础上给予一定减免。同时,双方就剩余款项的分期支付方式达成共识,申请人同意解除对被执行人所有账户的查封。

## 大城公安及时救助 两名醉酒男子

民警提醒:喝酒莫贪杯

近日,大城县公安局民辅警在4小时内接连救助2名醉酒男子。民警提醒广大群众,喝酒莫贪杯,要量力而为。5月27日23时许,新城区派出所值班民辅警在巡逻时,发现一男子躺在某饭店门口的台阶上,处于醉酒状态,遂将其搀扶至警车休息,并通过男子随身携带的手机成功联系上其家属。5月28日2时15分,大城公安局接一男子报警,称其朋友酒后外出失踪。红木城市派出所民警立即出警,通过多方查找,最终将酒后失踪人员找到,并安全送到家中。冯志红 缴万泽