

“自动续费”扣钱没商量,电商法之下——

消费“黑洞”为何仍在“吞”金?

■新华社电

近日,杭州刘女士收到某APP会员服务自动续费的通知短信,从其支付宝中扣去10元。刘女士告诉记者,年初为了更换昵称,花10元订购了一个月的会员服务。“买会员的时候根本没看到有自动续费的明确提示,如果看到肯定不会买。”刘女士说。

今年1月1日起正式实施的电子商务法规定,电子商务经营者搭售商品或者服务,应当以显著方式提请消费者注意,不得将搭售商品或者服务作为默认同意的选项。然而,记者调查发现,不少APP在用户购买服务时,对于自动续费没有明确提示,有的甚至默认勾选。当用户想要取消自动续费时困难重重,有的APP上甚至找不到任何取消订购的提示。

不少APP自动续费标识不明显

记者调查发现,多数APP在购买会员服务时都会设置多种选项,比如一个月、一季度、半年或者一年等,同时设置了自动续费选项,但一些APP自动续费没有明确提示,往往还默认勾选。

有的只要购买付费服务,就不经意被自动续费。记者下载了某手机办公软件,发现共有五款会员套餐。置于界面最上端的套餐即可满足基本服务,记者直接勾选第一项购买。无意中向下翻看却发现,在界面的最底端,有一行浅灰色和蓝色的字提示:点击开通,表示同意并接受会员服务条款和连续包月服务条款。

有的默认勾选自动续费。刘女士后来仔细查看才发现,订购会员的系统界



面上有很小的一行字:“到期后自动续费,可随时取消”,并且已被默认勾选。“不仔细看根本不会注意到那行字,虽然钱不多,但这种行为让人气愤!”

还有一些软件在下载安装过程中,会给出“开始为期7天的免费体验”的提示,吸引用户订阅,却同时用浅色字样在旁边标注“订阅将自动续费”。不少用户点击本以为仅表示确认试用的“同意”按钮时,实际变成了同意到期自动续费。

想要取消自动续费不容易

电子商务法规定,经营者搭售商品或者服务,应当以显著方式提请消费者注意。消费者权益保护法也规定,经营者在经营活动中使用格式条款的,应当以显著方式提请消费者注意与消费者有重大利害关系的内容。

但记者调查发现,不少APP也没有

“以显著方式”提示如何取消自动续费服务,用户想取消自动续费没那么便捷。

有的APP上找不到任何取消订购的提示。刘女士当时想马上关闭自动续费,可找遍软件界面,没有发现任何引导与操作说明。

记者打开该APP,在订购会员页面,既没看到相关消费协议,也没有任何有关退订服务的说明指示。通过在网上查询才了解到,用户需要主动咨询客服,才能够获得相关指引。记者具体操作发现,用户需要在APP中“我”那一栏中,点击右下角的“提问客服”,输入“如何关闭自动续费”,才会看到相关说明。

有的APP将退订方法隐藏在密密麻麻的说明中,很难找到。记者打开某办公软件会员特权订购界面最下方的《连续包月服务条款》,看到的是密密麻麻的小字,而且界面无法通过手势操作放大字体,只隐约看见相关链接。记者电脑端登

录后,才找到相关说明与引导。

记者调查发现,“如何取消某某软件自动续费”等一直是网上的热门话题。根据网友的经验,如果APP上取消订购比较麻烦,可以关闭支付渠道取消订购。多数运营商自动续费是绑定的第三方支付机构进行处理,比如自动续费绑定的是支付宝,可在支付宝的支付设置中处理。

已有地方消保委正在调查

不少用户反映,由于无法简单直接在APP上取消,金额也不大,往往就放弃了。“收费容易取消难,说白了就是运营商想多挣钱。”浙江在校大学生小王说。

“自动续费既不合理也不合法。”浙江大学法学院副教授许建宇认为,一些手机应用通过默认勾选,强行要求用户同意自动续费等做法,违反了市场交易最基本、最重要的诚信原则,涉嫌侵犯消费者的知情权和公平交易权。

许建宇解释,电子商务法和消费者权益保护法都要求的“显著方式”一般包括使用粗体字、黑体字、彩色字体等,一些手机应用的经营者选择用格式条款进行说明,恰恰是采取了“最不显著”的提醒方式,使消费者落入了陷阱。

“我们已经接到了部分消费者关于自动续费的投诉,浙江省消保委正在进行相关调查,在全面了解情况后,将向社会发布调查报告,针对性提出消费建议。”浙江省消保委相关负责人表示。

许建宇建议,除了消费者自我维权外,对于涉及侵害众多消费者权益的营行为,各级消费者协会应考虑直接提起消费民事公益诉讼。

产前报告“双手握拳” 产后一看“没有右臂”

谁为独臂娃的一生负责?

■据《北京晚报》、《成都商报》

4月24日,四川省德阳市肿瘤医院产科病房内,出生24天的米米正躺在小床上熟睡,她的右臂缺失,左手中指食指粘连,左脚脚趾粘连。医院表示,对孩子超声检查漏诊过失感到非常抱歉,院方愿意承担相应的法律责任。院方提出愿意承担30%的责任,赔偿21万元,被孩子的父亲廖小东(化名)拒绝。德阳市和旌阳区两级卫健委介入调查此事。

惊喜变惊吓 娃娃一出生就是伤残

2019年4月1日8时左右,廖小东的妻子罗蕊(化名)被推进手术室进行剖腹产手术,这次花的时间明显比第一胎的时间久很多。医生将廖小东等亲属请进了手术室,将新生儿没有右手臂、左手中指食指粘连、左脚脚趾粘连的情况告知亲属。

“我知道出事了,心都碎了。”惊喜瞬间变成惊吓,听到这个消息,廖小东眼泪止不住流了出来。

通过网络查询,他知道了自己女儿缺失手臂的情况还有一个更为专业的名

称,“右臂缺如”。医院请律师和鉴定评估人员进行了初步评估,“评估的4至5级伤残,按照最高4级算。”

最先进四维彩超 没能检出胎儿多处缺陷

廖小东介绍,整个怀孕期间他们都严格按照德阳肿瘤医院的医生要求,做了全部包括四维彩超、唐氏筛查在内的各项检查。

2018年12月17日,罗蕊在德阳肿瘤医院妇产科门诊超声一室做了“四维彩超常规”检查,超声检查报告单的“超声所见”部分,对胎儿的四肢情况具体表述为“双侧上臂及其内的肱骨可见,双侧前壁(臂)及其内的尺、桡骨可见,双手呈握拳状”,超声提示则显示罗蕊腹中的胎儿已经24周了,检查时为存活状态。廖小东介绍,在罗蕊怀孕的整个期间,肿瘤医院没有提出孩子有问题需要复查。

医院承认漏诊 表示愿承担30%的责任

4月23日,德阳肿瘤医院出具的一份

回复中,承认医院有漏诊过失。

德阳肿瘤医院院长漆志友表示,超声检查属于影像学范畴,声学原理决定了超声图像存在伪差与假象,同时,胎儿所处的环境、胎位以及活动情况均会影响超声检出率。院方组织专家初步判定:在罗蕊超声检查过程中,由于胎儿体位改变,导致出现不同侧面检查看到的是同一侧上肢的漏诊情况。

“可能医生也存在经验不足。”据介绍,德阳肿瘤医院当天为罗蕊做四维彩超的医生是医院骨干,工作也是认真负责的。4月1日,罗蕊产下女儿之后,当事医生感觉压力很大,也十分自责,“几次试图自杀”。

据介绍,针对患者家人提出的包括医疗费、伤残费、残疾器具费、精神损失费等300万的赔偿诉求,医院在给廖小东的这份回复中显示,医院根据常规标准测算,费用为68万余元,医院愿意承担30%的责任,院方愿意给予21万元一次性赔付。

但是这一标准,廖小东认为赔偿较低,双方没有达成共识。

“不管怎样,我们会将她养大,最担心的是,我们有老去的一天,她怎么办。”

采访结束,廖小东说出了自己的担忧。

□各方声音

四川某三甲医院超声医学专业人士表示,四维彩超主要作用就是排畸检查,能够把胎儿各器官的发育情况立体显示出来,做到及早发现一些先天性畸形。德阳肿瘤医院在给罗蕊所做的四维彩超上明确表述了胎儿手臂发育良好,这是无法回避的错误,医院在此事上肯定存在过错,但具体的责任划分,需要专业的机构进行医疗鉴定然后明确。

四川范泽律师事务所律师谭燕认为,4月1日产下的米米属于“严重缺陷”。医生的误诊行为,导致罗蕊没有及时选择终止妊娠,医院应该承担相应责任。

北京蓝鹏(成都)律师事务所律师王英占认为,医院在服务过程中,未能通过医疗手段及时确诊,未能检查出胎儿是否存在先天性缺陷,影响了产妇作出是否终止妊娠的决定,侵害了产妇的优生优育选择权,医院对产妇的产前检查中存在未尽到谨慎注意的医疗过错,同时告知了错误信息。关于赔偿责任比例问题,由于幼儿残疾是先天性的,并非医院医疗行为所造成,其仅承担相应责任。