

近日,优酷“1元会员”退费事件引发社会关注。在优酷视频首页弹出的“首月1元”弹窗广告上,有一行小字说明“首月1元/月,后11个月12元/月”,直到点开充值详情页面后,才能看到“开通未达12个月,按25元/月缴补差价”的字样。

此事将APP自动续费问题再度抛出。不少消费者来电称,他们或多或少都有过“被自动续费”的经历,有人想试用却被自动续费,有人想取消订阅操作却发现步骤烦琐。

APP自动续费到底有哪些套路?记者对此进行了调查。
■据《法治日报》



平台到期不提醒 关闭选项隐蔽深

APP自动续费“连环计”防不胜防

忘记关掉直接扣 自动续费投诉多

北京市民彭媛告诉记者,去年有部关于“时间循环”的剧很火,她便在某视频平台上开通了会员,支付了20元费用,一口气看完了该剧。

“会员原价30元一个月,连续包月就是20元一个月,但条件是次月会自动续费。我看自动续费可以随时关闭,就开通了连续包月的,为了省10元。”彭媛说,当时开通了会员就想关闭自动续费,但找了半天没找到关闭选项,就放了放,没想到后来追剧追忘了,直到前几天收到扣费提醒才想起来,忘关自动续费了。

不少人都面临着这样的困惑:开通会员后忘记关闭便被平台悄悄续费了。

2月初,北京市民余路露发现,苹果商店从她的账户上扣费198元。“最开始还以为银行卡被盗刷了,后来才反应过来,前不久为了给孩子拍一段假期作业视频,就下载了某剪辑视频的APP,免费试用了VIP会员。”

记者进入这款APP看到,页面提示“3天免费试用,之后198元/年”,还有一行小字标注“方案将自动延期,直至取消为止”。余路露正是因为免费试用了会员,没有取消自动续费,才被收取了198元的会员年费。“我一直以为3天免费,用得好好,消费者同意购买才付费,没想到就这样被扣了钱,这样的自动续费太不合理了。”

2月3日,在消费者投诉平台“黑猫投诉”上,记者以“自动续费”为关键词搜索,显示有10多万条投诉记录。记者梳理2023年1月近200条投诉发现,关于自动续费的投诉内容大致分为五类,即家属误开通、平台不提醒、选项隐蔽深、平台擅做主、客服不回复。

第一类大多是消费者家里的老人、小孩因操作不当或认知不清订阅应用自动续费,消费者在投诉平台申请退还已扣金额。

后四类则与平台的扣费方式相关。比如有消费者称,部分平台提前一天或数天自动扣费,在此之前没有短信或其他形式的提醒。也有一些消费者认为在APP页面中,取消自动续费选项过于隐蔽,按照提示也没有找到退订业务。还有一些消费者反映,在关闭自动续费后,平台仍未经允许自动扣费,有些应用的扣费金额甚至逐月提高。一些消费者本想通过APP客服解决问题,但联系无果或客服答非所问后,最终选择到投诉平台反映问题。

免费试用连环计 小字条款藏玄机

记者随机调查了50款市面上常见的APP,发现容易引发争议的付费规则大致可分为以下几类:

第一类,会员没有单独包月,只能选择连续包月或连续包年等。比如某款讲故事APP的会员没有单独包月,只有连续包月和半年卡、年卡等;某款读书APP的非凡精读VIP仅有连续包月和年卡选项;某款天气APP也只有连续包年和连续包月两个选项。

“有的APP,只想使用一个月,但订阅会员的选项都会默认自动续费,又没有其他选项,感觉被强卖了。”一位网友在投诉平台写道。

第二类,免费试用会员下的“连环计”。比如某款天气APP开屏即用显著大字标注可免费试用7天会员,点击之后,页面立即跳转到支付宝的协议签约和付费界面,提示“商户将每隔12个月,自动从你的支付宝账户扣款88元进行续费,可随时取消,取消后不再自动续费”。记者签约后,支付宝提示扣款时间为2月10日,即服务开通7天后。如果需要关闭服务,需要到第三方支付平台或者通过手机的订阅功能跳转多步进行退订。

“续费就续费,一些APP用‘免费试用’‘0元开通’‘1分钱体验x天会员’等词语诱导用户入

坑,取消消费的小字看也看不清。”北京市民刘璇就曾经被免费试用“坑了”88元,她在手机上看到某款美颜相机APP给出了“免费7天体验”的提示,同时用小字在旁边标注“订阅将自动续费”,“我本以为点击‘同意’是仅表示确认试用7天,实际上变成了同意到期自动续费。”刘璇说。

第三类,连续包月与单独包月之间价格差距较大。比如某款英语APP,连续包月的价格是12元/月,而单独月卡则是28元;某款厨房APP单月价格为25元,连续包月首月为5元。

第四类,首月优惠力度较大,次月按原价收费。以一款运动健身应用为例,普通月卡会员为25元/月,连续包月首月仅为9元。点击该选项后,下方有一行小字显示“到期按19元/月自动续费,可随时取消”。若不稍加注意,用户有可能会忽视小字提示,次月APP按原价自动扣费时,用户容易认为商家存在超额扣费行为。

此外,记者调查发现,在如何选择“开通会员”上,选项的排序很有讲究。多数APP都将连续包月、包季、包年以优惠价格优先排列,无需自动续费的会员则放到最后,需要仔细滑动手机屏幕才能发现。

格式条款坑不少 退订退款都不易

“进坑”容易,“出坑”不易。多名消费者告诉记者,解约过程步骤较为复杂,与开通时的一键支付形成鲜明对比。

记者在上述50款带有自动续费功能的APP中,几乎没有找到可以直接在APP内一键退订的服务,都需要在手机相关频道中找到4级或5级界面或者在第三方支付平台上,点击相关按钮才能完成退订。同时,有些APP将退订方法藏在页面并不起眼的位置,让消费者很难找到或看清楚。记者在上述APP会员订购页面下方连续包月的相关条款中,看到密密麻麻的小字,且一般无法放大字体。

2021年5月1日起,《网络交易监督管理办法》开始施行,其中第十八条规定: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5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。

退订困难,退款更不容易。在“黑猫投诉”平台上,记者看到不少消费者要求平台退款的投诉。“每个月的订阅费用只有十几元到几十元,没有精力和耐心去维权讨要退款,客服也会打太极,最终没有下文。”刘璇对记者说。

不少受访消费者对此深有同感,即使发现被自动续费了,想要维权,要额外支出异地诉讼产生的食宿费、差旅费等,这使维权变得艰难。

SKYL 寿康永乐®

购正宗名酒 到寿康永乐 瓶瓶有优惠 件件都批发

19分钟酒水直送热线:0719-8115199

