

开通一时爽 续费套路很深

部分 App 自动续费“坑人套路”调查

“免费开通会员”“一分钱体验7天会员”“限时6元尊享钻石会员”……近日,山西的刘女士打开第三方支付平台账单时直言“肉疼”,此前曾短期使用的视频、剪辑修图、社交、音乐等多个 App 长期“悄无声息”通过第三方支付平台扣除银行卡里的钱。

和刘女士一样,不少网民发现,手机扫一扫就能轻松开通各种会员包月、包年服务套餐,但稍不注意就可能掉进商家设好的“坑”。记者调查发现,部分 App“自动续费”套路深,引导消费者入“坑”,并给退订续费服务设置诸多障碍,侵犯消费者合法权益。

悄没声就把你钱扣了

今年5月1日,网络交易监督管理办法正式实施,其中规定“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”。

然而,现实中,因 App 自动续费引发的投诉纠纷并非个案。在相关消费者投诉平台上,以“自动续费”为关键词的投诉多达6万余条。记者调查发现,消费者在开通会员时,部分 App 套路不断:

自动续费不选不行。记者在“美颜相机”的会员订阅页面看到,消费者要想订阅会员,只有3个付费选项:“连续包年”“连续包季”“连续包月”。

“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。

小字条款暗藏玄机。来自湖北的吴先生为了找工作方便,下载了“脉脉”App,并被“首充会员仅0.1元”的页面吸引。于是,他点击了金黄色的“0.1元立即开通”的按钮付费0.1元开通了会员。

但约4个月后,吴先生发现被该软件扣除了272元。他重新打开页面后才发现,开通按钮上方有一行含有“7天试用,到期68元/月续费”的小字。在相关投诉平台上,类似问题的投诉多达900起。

优惠价格名不符实。记者在一款名为“聚好看”的电视 App 上看到,其连续包月活动价格为优惠价6元,扫码付款6元后,页面上的自动续费相关条款却显示续费每月为29元,服务到期前1天将通过微信支付发起续费。

有的用户甚至得出了“反自动续费套路”的心得:“订阅 App 会员一定不要冲动,一定要找个空闲、注意力集中的时候操作,这样才能把页面上各种‘坑’看得真切。”

退订不易 退款很难

“进坑”容易,“出坑”却不易。消费者在部分 App 上取消自动续费流程烦琐,让消费者退订如入迷宫、晕头转向,甚至退费无门。

记者下载了20款带有自动续费功能的 App,仅

有6款可以在 App 内退订服务,有14款需在第三方支付平台中找到4级或5级界面,点击相关按钮才能完成退订。此外,部分 App 尽管会以邮件的形式提前进行扣款提示,却未在邮件中提供退订方法。

“我为了退订一个自动续费服务,足足给客服打了20分钟电话,经历了转接、登录、验证等六七七个步骤才完成。”上海市民张先生说。

有的 App 绑定自动续费服务后,会在下一服务计费周期开始前几天,扣除下一计费周期的会费,而且消费者无法退款。

更有甚者,有的 App 已经下架,扣费却不停。家住河南的宋女士年初通过短视频平台推广链接下载了名为“swagie”的相机软件。

“下载软件后显示需付费48元才能使用,但付费进去后居然无法使用,之后我就把它卸载了。但过了7个月,我才发现软件每周都通过第三方支付平台扣款48元,前后扣了大概1400元。现在应用商店也搜不到这个软件,更联系不上客服。”宋女士透露。

把主动选择权还给消费者

针对 App 自动续费乱象,多位专家建议,当前应依法依规对 App 变相强制“自动续费”问题进行治理,把主动选择权还给消费者。

中国人民大学法学院教授刘俊海表示,变相强制消费者订阅自动续费服务违反了消费者权益保护法、电商法、网络交易监督管理办法等相关法律法规,也违反了民法典中的诚实信用原则、公平原则和意思自治原则。

“建议由国家市场监管部门牵头,组织互联网企业开展自查自纠,对各消费者应用端口中的格式条款和自动续费界面进行整治优化,重点清理诱导消费者订阅自动续费会员中的乱象。”中南财经政法大学数字经济研究院执行院长盘和林说。

北京云嘉律师事务所律师赵占领说:“依照相关规定,可要求第三方支付平台在默认代扣前五天即对消费者实施显著提醒,让消费者自主选择退订或续订,并提供便捷的退订入口,探索期限内代扣‘反悔功能’,方便消费者取消支付订单。”

盘和林表示,可要求平台在订阅页面上设置投诉窗口,联通互联网企业后台和消费监管平台。可借鉴电商和游戏平台经验,鼓励互联网企业在会员服务体系中推行“按量套餐”和“包月套餐”,增加用户选择。

北京大学法学院副院长薛军建议,若互联网企业持续对消费者侵权,消费者本人、消协或检察机关可通过民事诉讼或公益诉讼的方式对互联网企业提起诉讼,或由市场监管部门出面,责令运营企业进行整改,若涉事企业屡教不改,主管部门可对企业依法进行追责。

据新华社



虎年金银纪念币发行

■11月18日,中国人民银行发行2022中国壬寅(虎)年金银纪念币一套。该套金银纪念币共13枚,其中金质纪念币8枚,银质纪念币5枚,均为中华人民共和国法定货币。图为18日,在北京举行的2022中国壬寅(虎)年金银纪念币品鉴会上,与会者拍摄现场展示的纪念币。新华社发

韩国如期举行 疫情下第二次高考

据新华社电 韩国18日如期举行2022学年大学修学能力考试即高考。这是新冠疫情在韩暴发以来的第二次高考。

韩国通常在11月第三个星期四举行高考,去年因新冠疫情推迟两周。韩国疾病管理厅18日通报,过去24小时新增3292例确诊病例,刷新疫情暴发以来最高纪录。

今年将近51万人报名参加高考。韩国今年高考首次不分文理科。全国设有1251个普通考场,所有考生进考场前须测量体温,考试全程须戴口罩。考试当天体温超过37.5摄氏度或出现疑似新冠感染症状者将进入考点内专门安排的教室考试。

韩国教育部说,他们为接受居家隔离的考生准备了112个隔离考点;新冠检测呈阳性者则在30多家医院和新冠治疗中心的“病房考场”内考试。

不惧“闹鬼” 岸田拟搬入首相公邸

据新华社电 日本首相官邸消息人士披露,首相岸田文雄最近查看了官邸旁的首相公邸,有意尽快搬入这座有传言称因“闹鬼”而空置了9年的官方寓所。

日本时事通讯社18日报道,岸田和妻子裕子眼下住在距离首相官邸数分钟车程的国会众议员宿舍。岸田告诉身边人士,出于危机管理和国家安保的需要,他必须入住公邸。不过,他身边也有人担忧,岸田一旦入住公邸,如同“困在职场”。

首相公邸作为住所,与作为办公场所的首相官邸同处一个大院,挨得很近。

富士新闻网报道,首相公邸自2012年以来没有首相入住,因维护费用高昂以及危机管理隐患为舆论诟病。岸田希望确保危机管理“万无一失”,有意最快将在明年年初搬入。不过,身边人士说,他会考虑家庭和其他情况后再作决定”。

这座公邸2005年由旧首相官邸翻修改建,似乎不受历任自民党籍首相欢迎。前首相福田康夫、麻生太郎就任后拖了上百天才搬入。安倍晋三2012年第二次执政后,一直住他的私人住宅,距离官邸大约15分钟车程。岸田的前任菅义伟一直住在众议员宿舍。

原民主党执政时,前后三任首相鸠山由纪夫、菅直人和野田佳彦显然没有这样的忌讳。野田2012年下野后,多次对安倍和菅义伟不住首相公邸表达不满,认为东京如果发生震中在正下方的“首都直下型”地震,首相会来不及赶到官邸坐镇,不利于国家危机管理。

现为首相公邸的建筑原是日本首相办公和居住地点。1932年,时任首相犬养毅遭闯入的海军少壮派军官刺杀身亡。1936年,法西斯军官率兵刺杀时任首相冈田启介,后者逃过一劫,但他的秘书官妹夫、大藏大臣等多名官员死亡。日本媒体报道,因为这些历史,这座建筑盛传“闹鬼”。

《公安机关人民警察誓词》公布

据新华社电 记者18日从公安部获悉,公安部组织对人民警察入警誓词进行了修订,形成了《公安机关人民警察誓词》,并于日前公布。

誓词全文为:“我是中国人民警察,我宣誓:坚决拥护中国共产党的绝对领导,矢志献身崇高的人民公安事业,对党忠诚、服务人民、执法公正、纪律严明,为捍卫政治安全、维护社会安定、保障人民安

宁而英勇奋斗!”

《公安机关人民警察誓词》是加强公安队伍政治建设和锻造忠诚警魂的重要载体。近日,公安部党委专门印发通知,要求各级公安机关紧密结合党史学习教育和公安队伍教育整顿,将誓词作为各级政治轮训和实战训练的重要内容,确保誓词精神入脑入心、融入血脉。