

手机APP自动续费“套路”多,加强监管莫让收费“藏头露尾”

新华社记者 邵鲁文 杨文

本想只开通一个月会员,却在第二个月被自动扣费;想解除自动续费,找了半天也不知道如何取消……时下,手机应用付费市场火爆,不少用户吐槽一些手机APP的会员充值服务玩起了“猫腻”,用户购买的包月服务在不知情的情况下被悄然自动扣费,让本来的自愿选择,变成了“被动续费”。

APP“主动”帮用户选择自动续费

“就开了一个月会员,结果下个月被扣了钱,打电话咨询客服才知道是自动续费。”济南市民孙祺告诉记者,虽然一个月会员也就十几元钱,但她对何时同意开通自动续费完全没有印象。

“本来想体验一把会员待遇,点击付费后才想起来,好像不起眼的地方有个自动续费选项被默认勾选了,回头一看果然‘中招’了。”威海市民郭先生告诉记者,自己在某款视频APP上开通会员时,选择了系统默认的选项,结果发现自己购买的是自动续费套餐。“想取消自动续费,程序比开通时繁琐多了。”

业内人士透露,一些手机APP提供的付费服务中,用户在开通会员时,系统会“默认”帮用户勾选自动续费,并用较小的字号标记出来,如果不仔细看,根本就浑然不觉。很多用户即使后期发现,但由于退订程序复杂、扣费金额不高等原因,不一定马上取消,很多手机APP通过这种方式谋利。

记者对多款APP进行了测试。在大多数常用软件中,付费页面均有选择自动续费连续包月选项和单独包月选项,两个选项并列。但在爱奇艺、饿了么等应用的会员充值界面,系统默认选择的是连续包

月套餐,在套餐下方,写着一行字号较小、字体颜色偏淡的话:“首月到期后,则会自动续费。”如果不仔细看,很难注意到。

自动续费“套路”多

记者发现,不少消费者都曾遇到自动续费问题,很多人都在不知不觉中掉进了消费陷阱。在有关自动续费的问题上,一些APP的“套路”是这样“玩”的。

套路一:“免费试用”不免费。苹果应用商店中一款拍照APP,在首页打着“解锁更高级功能——点击免费试用”的幌子,用户点击进去却被要求开通包月服务。原来,所谓的“免费试用”是先购买每月的包月服务,然后才能获得赠送的“7天免费”会员服务。

套路二:充值优惠“代价”不小。在一些APP的页面顶部,常出现“一分钱体验7天会员”“5块钱充值一个月会员”等诱人标语。但消费者充值后,却在接下来的几个月连续遭遇扣费。对于此类活动,部分APP往往在诱导性标语和图案上,使用夸张的字号,但在活动宣传页的某个“角落”,“悄悄”标注“一分钱体验会员将尊享连续包月会员特权,自动加入连续包月计划”等协议,用户只要付费就相当于同意了协议条款。

套路三:“自动续费”成了唯一选项。记者用苹果手机充值某微博会员时,充值界面只有4个套餐,分别是“连续包年”“连续包半年”“连续包季”“连续包月”,在套餐下方的小字自动续费声明中,写着“如需取消续订,请在当前订阅周期到期前24小时,手动在相关设置管理中关闭自动续费功能。”用户在充值界面没有单独包月或包年选项,一旦选择充值,只能选择自动续费。

加强监管让自动续费成为“显规则”

随着用户对优质内容需求的提升,部分视频、音乐类应用均采用免费+付费搭

配的服务模式,其中付费用户数量呈现年年攀升态势。2017年,爱奇艺、优酷、腾讯视频等主要视频网站付费会员数量均超过2000万,我国视频付费用户已经超过1亿。相关专家认为,面对庞大的付费市场,不应让原本公开透明的“显规则”变成了“藏头露尾”的“潜规则”。

“一些APP以不明显的方式提示消费者同意自动续费的服务条款,侵犯了消费者的权利。”北京京师律师事务所律师左胜高说,“《中华人民共和国消费者权益保护法》赋予了消费者知情权,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,否则是对消费者充分知情权的一种侵害。”

左胜高建议,互联网企业在付费问题上,尤其是涉及商品或服务的费用、履行期限等与消费者有重大利害关系的内容,应当使用与其他文字颜色、大小相同的字体,并放置于显著位置。此外,相关协议不应“默认”被勾选,而是设置程序让消费者完整阅读,独立做出选择。

兰州大学新闻与传播学院教授李惠民说,手机APP在付费充值中“玩套路”,其实是在利用消费者的信息弱势地位,达到误导消费目的。工商、网信等部门要承担起监管的主体责任,加大检查频率和惩处力度,同时建立起“黑名单”制度,将多次违规、整改不力的企业列入“黑名单”,定期向社会公布。

同时,消费者在开通会员时也要看清条款内容。一旦遇到自动续费陷阱,要多收集证据,及时与服务提供方进行协商。如果协商不成,可向工商、消协等部门投诉,也可以通过法律诉讼的方式维护自己的合法权益。



礼仪之花 美丽绽放

邵阳日报记者 戴进 通讯员 聂红梅

9月8日上午,引人注目的湖南省第十三届运动会(成年组)足球比赛决出了冠军。在颁奖仪式中,狂风暴雨突然来袭,瞬间淋湿了承担颁奖仪式礼仪服务志愿者们单薄的礼服。志愿者们训练有素,处乱不惊,依然仪态端庄面露微笑,从容完成了颁奖仪式。志愿者们们的专业表现,得到了颁奖嘉宾、运动员、教练员及现场观众的高度赞誉,盛赞礼仪队员们能吃苦、敢担当,是邵阳创建全国文明城市的崭新名片。

邵阳礼仪文化协会承担着第十三届省运会(成年组)嘉宾引领、随车解说、颁奖典礼等礼仪志愿服务任务。在时间短、任务重、要求高的情况下,邵阳礼仪文化协会积极应对、认真组织,面向社会招募35名思想品德好、专业素质高、有担当、乐奉献的优秀志愿者,对他们在仪容、仪态、形体、手势、演讲等方面进行集中强化培训。

来自不同行业的志愿者们,为了一个共同的目标,训练认真、刻苦、努力,脸僵了、手臂酸了、脚出血泡了,但没一个人有怨言。为了甜美微笑,她们口含竹筷;为了站姿挺拔,她们头顶书籍;为了手势优美,她们拉线训练;为了行走优雅,她们不畏脚板磨出血泡;为了熟悉路线,她们不惧烈日;为了让运动员、教练员了解邵阳的历史文化,她们白天高强度、长时间进行形体训练,晚上拖着疲惫的身体躺在床上背诵解说词。

汗水培育了礼仪之花的美丽绽放。作为为随车解说、嘉宾引领和颁奖提供礼仪服务的她们,在整个运动会期间服从调度,听从指挥。她们牢记每一个比赛场次和比赛场馆,牢记每一位参赛运动员和颁奖嘉宾的名字,准确无误地完成各场次的嘉宾接待和颁奖任务。邵阳礼仪协会的志愿者们用责任和使命,出色完成了各种形式的礼仪接待工作,没有出现一丝纰漏。

“能够成为省运会志愿者,为省运会服务,为邵阳增光添彩,我们感到无比光荣和自豪!”这是志愿者李华的心声,也是邵阳市礼仪文化协会和35名礼仪志愿者共同的心声。

求职季,企业年金知识请收好

主持人 韩秉志

步入求职季,很多人在应聘时会看到企业的招聘简章上写着“五险一金”,这个比通行的“五险一金”多出来的“一金”便是企业年金。那么企业年金该如何缴纳?对职工又有哪些影响?

问:建立企业年金有何益处?

主持人:对于很多企业职工来说,相对于基本养老金而言,“企业年金”还是一个比较陌生的概念,这是因为企业年金是企业自愿选择的一种补充性养老保险制度,并非强制参保。对企业来说,建立企业年金,有利于完善职工薪酬体系,展现企业良好文化,增强人才吸引力;对职工来说,政府建立的基本养老保险作为第一支柱,对职工个人退休以后的养老保障水平有限。参加企业年金,有利于在基本养老保险基础上,另外增加一份养老积累,进一步提高退休后的收入水平。

问:企业年金如何缴纳?

主持人:人力资源和社会保障部、财政部印发的《企业年金办法》规定,企业年金所需费用由企业和职工个人共同缴纳。企业缴费每年不超过本企业职工工资总额的8%,企业和职工个人缴费合计不超过本企业职工工资总额的12%。具体所需费用,由企业和职工一方协商确定。企业可根据职工岗位、责任和贡献等不同,在分配企业缴费时存在一定的区别,体现企业年金的激励作用。同时,也应兼顾公平、控制差距,企业当期缴费计入职工企业年金个人账户的最高额不得超过平均额的5倍。

值得注意的是,企业年金实行完全积累,会为每个参加企业年金的职工建立企业年金个人账户。该账户下企业缴费子账户和个人缴费子账户,分别记录企业缴费分配给个人的部分及其投资收益,以及本人缴费及其投资收益。

问:如果跳槽了,企业年金该如何处理?

主持人:职工变动工作单位,如果新单位已经建立企业年金或者职业年金,原企业年金个人账户权益应当随同转入新就业单位企业年金或者职业年金。新单位没有建立企业年金或者职业年金,也不必担心。原企业年金个人账户可以暂时由原管理机构继续管理,也可以由法人受托机构发起的集合计划设置保留账户暂时管理。原受托人是企业年金理事会的,由企业与其职工协商选择法人受托机构管理。

此外,如果企业因经营不善等原因暂时无力缴纳企业年金,经与职工一方协商,可以中止缴费。不能继续缴费的情况消失后,企业和职工恢复缴费,并可以根据本企业实际情况,按照中止缴费时的企业年金方案予以补缴,补缴的年限和金额不得超过实际中止的年限和金额。

(据《经济日报》)

“以分为本”

辽宁省人大近日开展的一项调研显示,教育部门虽然为减轻中小学生课外负担做了很多工作,但社会上的补课风愈演愈烈,高额的补课费用,成为部分辽宁普通家庭的最大支出。

新华社 发
朱慧卿 作



票房增长潜力大,院线数量保持稳定增长——

我国有望成世界第一大电影市场

经济日报记者 姜天骄

国家电影局近日公布的数据显示,6月1日至8月31日全国电影总票房达到174亿元,较去年增加11亿元,同比增长6.8%,这一数字创下同期票房新高。

近年来,我国电影市场不断创造票房奇迹——2017年电影票房破559亿元,成为全球第二大电影市场;2018年上半年我国电影票房就已经达314亿元。对此,清华大学教授尹鸿认为,2018年中国有望成为世界第一大电影市场。

“破纪录成为2018年中国电影市场的关键词,更多高质量电影产品开始加速涌现。今年暑期档电影票房增长就得益于国产影片集体发力,《我不是药神》《西虹市首富》《一出好戏》等爆款影片均贡献了较高票房。”中国电影家协会秘书长饶曙光说。

相关专家表示,我国电影市场稳健增长表明大众对电影消费有着旺盛需求。从去年火爆银幕的《战狼2》到今年话题感十足的《我不是药神》,这些制作水准过硬的影片一上映就纷纷创造票房佳绩,可见人

们更愿意为优质文化内容埋单。

同时,院线建设的持续增长也从一个侧面反映出大众对电影有较强消费需求。据统计,2017年全国49家院线共新增影院1435家,影院总量达9446家;新增银幕9597块,总银幕数达50776块,稳居全球首位。

值得注意的是,还有部分消费群体虽然不进入影院,但仍然在其他媒介以视听形式消费电影产品或相关产品。他们会玩与电影IP有关的网络游戏、参观电影主题公园、购买与电影有关的服装、玩具、海报、原声带等。专家认为,随着电影业与其他媒介产业的融合,非影院消费者的消费比例和消费数额预期将呈现大幅度上扬态势,将成为全球性的电影消费发展潮流。

国际经验显示,人均GDP从800美元跃升到3000美元将是一个国家国民经济获得快速增长的时期,这一时期也是居民消费更新换代、休闲娱乐需求快速增长的时期。

对于新一代消费群体来说,消费不再只是一个经济实用的过程,而是一个寻求自我和个性化的过程。因此,新一轮消费升级浪潮,体现在电影产业上,是对观影场所的专业

性、品质感和个性化需求更为突出和强烈。

近年来,随着人民生活水平进一步提高,精品式影院陆续出现,我国自主创新成果在现代化多厅影院建设中得到广泛应用,中国巨幕在全国140多个城市落地,总数超过280块;中影光峰的ALPD激光放映技术,已在全球8800套数字放映设备上得到应用。

在视听体验得到满足的同时,人们对电影的需求也从简单参与到深度体验转变。近年来,以定制化观影服务为主导的点播影院越来越普及,青春活力的门店装潢,各具特色的电影主题式观影厅,还有专门的“亲子”互动观影区域,吸引了众多年轻群体,特别是女性消费群体的光顾。

相关专家建议,为进一步满足人们对于电影消费的品质化、个性化追求,应该改变目前院线数量过多、部分院线规模过小、经营管理水平不够高、一些院线的控制力不强等问题。行业应该遵循电影市场规律,尊重中国电影市场的发展实际,鼓励院线重组整合,做大做强。

在非影院电影消费方面,应该细分电影消费者的需求,完善中国电影产业链条,搭建后电影产业平台。作为刚刚起步发展的中国电影市场,应该充分借鉴好莱坞市场运作方式和特点,大力开发中国的后电影市场,提升电影市场新的增长点。