

# App 自动续费的“坑”为何总填不平？

新华社记者 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“套娃退订”。

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”,不遵守原有低价合同悄悄涨价。

“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。

费力寻找

新华社发 曹一作

## 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之间不等,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,国内市场上监测到的活跃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情节的经营者,依法从严从重处罚。

安徽省消保委秘书处秘书长周玉战认为,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。