

到期不提醒 关闭选项隐蔽深

App自动续费“连环计”防不胜防

又被扣了35元!这已经是北京市民谷小然在2023年“被自动续费”的第二笔费用了。

刚收到扣费通知时,谷小然并不清楚自己为啥被扣费,经过一番操作才反应过来,原来是她之前订阅的一款儿童讲故事类App在悄悄扣费。去年12月,为了帮助孩子完成作业,她准备开通这款App的会员,可其只有连续包月、半年卡、年卡、两年卡等选项,无奈之下她便选择了连续包月,本想使用一段时间后就关闭,却一直找不到关闭选项便忘了此事,直到今年连续两次被扣费才记起。

随着越来越多App上的优质内容只为会员提供,很多消费者不得不选择订阅App会员,但现实中像谷小然这样“被自动续费”的人并不少。

多名接受《法治日报》记者采访的消费者反映,一些App在自动续费前并未发出相关通知,消费者只想试用下却被自动续费、取消订阅操作步骤烦琐复杂等问题也是屡见不鲜。

购买App会员,本来是为了获得更好的使用体验,为何反而带来一系列烦恼,自动续费陷阱又有哪些?

忘记关掉直接扣
自动续费投诉多

下班路上听音乐,周末追剧消磨时光,是很多人的日常写照。但想听的歌、想看的剧都要开通会员,让人苦恼不已。

“几个热门剧在不同的视频平台播出,想追就要开会员,一开就开好几个。”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,北京市民余雨露发现,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,前不久为了给小孩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”。余雨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。

记者注意到,在上述1月份的相关投诉中,仅有部分投诉在商家与消费者协商后显示“已完成”,还有不少投诉仍在“处理中”或者“待分配商家”。

免费试用连环计
小字条款藏玄机

近日,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×天会员’等词语诱导用户入坑,取消续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”。

记者下载某美颜相机App看到,在充值会员页面,其用醒目字体提醒免费7天试用,在最下一行提示将于7天后的日期以88元/年的原价续费,直至取消订阅。但当记者通过苹果手机“设置”-“Apple ID”-“订阅”-“某美颜相机”等系列操作后发现,再点击“查看所有方案”,还有续费月度订阅9元、订阅3个月24元,甚至还有1年会员只要80元的首购特惠。同样,“小



(网络图)

影”视频剪辑App在选择免费试用后,用户也是“被动”选择了198元/年,但是在“查看所有方案”中还有13种会员选择,比如168元/年的黄金会员以及月卡、季卡等会员收费。

在某美颜相机App中,在点击“7天免费试用”后,倒是出现了“连续包月”“连续包年”以及“包月”3个选项,但是只有“连续包年”下有“7天免费试用并开通”的选项,其余两个选项只能直接“立即订阅”,不能免费试用。

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,价格差距将近2.5倍;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

“订阅App会员一定不要冲动,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。”社交平台上有网友总结了“反自动续费套路”心得,点赞量过万。

“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。

此外,记者调查发现,有些App并不是在会员到期当日自动续费,而是在没有提醒的情况下默默提前续费,让用户临时想退都来不及。记者同时查阅一些App会员服务相关条款发现,条款中虽然对自动续费的取消方式进行了详细描述,但并不是所有App都提及“自动续费到期前5日提醒消费者”。记者测评的上述软件中,剪辑、知乎等在其相关付费协议或者续费条款中有默认到期扣费短信提醒服务,但是在某款航班、某款天气等App中,没有看到备注有短信通知或其他提醒的条款。

此前,上海消保委也对App自动续费情况进行了调查。测评的12款App中,大部分App自动续费扣费时间节点设置在到期前1天,少量App的扣费时间节点较为模糊,个别App提前3天就扣费了。

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。

记者查阅一些App关于自动续费的条款时也发现,部分平台以格式条款的形式单方规定提前扣费,或者规定扣款不可撤销,甚至指定特定仲裁委员会或特定管辖法院解决争议。

(据法治日报法治经纬)