

悄没声就把你钱扣了

——部分App自动续费“坑人套路”调查

新华社上海11月18日电 “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”。“新华视点”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。

开通一时爽，续费套路深

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”。

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“轻颜相机”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。

依法清理整治，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日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发起诉讼，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。



校园集中供餐

11月18日，在津市市互联网产业园一餐饮企业检测区，工作人员检测食材农药残留。

从今年起，湖南省常德市津市市引入“中央厨房”供餐模式，统一采购原料，集中制作标准化餐包，保温运送至学校。目前，津市城区有6所小学、3所幼儿园的4900多名学生自愿采用该模式用餐，校园午餐服务水平得以提高。

新华社发

12岁儿童被骗7.7万元

警惕针对未成年人新型诈骗手法

新华社重庆11月18日电 加群免费领取游戏皮肤，可能是诈骗陷阱。近期，重庆市公安局巴南区分局破获一起针对未成年人的网络电信诈骗案，未成年人因为听信加QQ群免费领取游戏皮肤广告，导致家人的银行卡被盗刷。

重庆市公安局巴南区分局龙洲湾派出所办案民警罗警官介绍，今年8月，派出所接到辖区居民报案，其12岁女儿听信网上视频广告，加入QQ群希望获取免费游戏皮肤，结果被骗7.7万元。

经调查，受害人加入QQ群后，群里一名游戏皮肤“派送员”告诉她：“活动主要针对成年人，未成年人想获得皮肤激活码，要使用家长或监护人的微信扫码。”急于获得免费游戏皮肤的受害人以用手机完成作业为由，找母亲借来手机。随后，按照“派

送员”要求进行扫码等操作，结果被告知操作不当，相关账号要被冻结。受害人担心家长发现，“派送员”提出让其加“技术解除员”QQ号进行远程操作。犯罪嫌疑人随即利用远程操作盗刷受害人母亲的信用卡和花呗，使其损失7.7万元。

警方调查发现，重庆发生多起类似的诈骗案件，受害人多是9岁至14岁的未成年人。

罗警官介绍，该案犯罪嫌疑人频繁更换住所，并通过自动生成无线网络名称的设备改变信号源地址，以逃避公安机关打击。近日，巴南警方抓获了以李某为首的3人诈骗团伙，现场查获涉案赃款51.88万元，以及70多部用于诈骗的手机。目前，涉案人员均被警方采取刑事强制措施，案件仍在进一步深挖中。