

APP自动续费的“坑”为何总填不平?

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? ■新华社

●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。

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”,不遵守原有低价合约悄悄涨价。

“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,续费费用突然涨价,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。

●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,监管难度大。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“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违规情节的经营者,依法从严从重处罚。

安徽省消保委副秘书长周玉战认为,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。

“炎热模式”将开启 要注意补水

本报讯 下了一天绵绵细雨,天气变得格外凉爽。市民们刚感受到一丝清凉舒爽,马上又要经历“炎热”模式。记者从市气象台了解到,未来几天的天气以多云为主,最高气温北部33℃到34℃、南部32℃左右,最低气温17℃到18℃。市气象台提醒,多云天气可能导致光照不足,市民可适当安排户外活动。

预报显示,5月31日,天气晴转多云,微风习习让人感觉舒适宜人。不过,稍稍有些变化的是,偏西风逐渐增强并转为东北风,风力也逐渐增大,阵风甚至可达6级,大家出门时要注意防风。气温方面,北部地区相对高温,最高气温达到33℃到34℃,而南部则相对凉爽一些,最高气温在32℃左右,最低气温17℃到18℃,大家要注意天气变化。6月1日,天气依然多云,但东北风逐渐减弱,转为偏南风,风力也相对减小,仅有3到4级,但阵风仍可达5到6级。气温方面,最低气温略有上升,为19℃到20℃,最高气温29℃左右,适宜的天气让人感觉非常舒适,这一天可以带着小朋友出门玩耍,度过一个开心的“六一”儿童节。6月2日,天气仍然多云,但风向逐渐改变为南到西南风,风力也较为平稳,为3到4级。气温方面,最低气温18℃到19℃之间,最高气温达到31℃到32℃。

随着天气越来越热,市民朋友们饮食也需要有所调整。养生专家表示,6月起,天气变得热起来了,大家会感觉有些燥热,所以一定要多喝水,特别是早晨一定要注意及时补充水分,可以每天起床后先喝一杯水。只有体内有充足的水分,才能够清除肠道的垃圾,预防上火等。在饮食上,要多吃清淡的、味苦的、水分多的食物。此外,要遵循低脂、低盐、低糖、低胆固醇和低刺激的原则,少吃热性的食物,避免上火和过敏。

■融媒体记者 徐薇 王夏禹

我市近期具体天气情况

5月31日

晴到多云,偏西风3到4级转东北风4到5级,阵风6级,最低气温17℃到18℃,最高气温北部33℃到34℃、南部32℃左右。

6月1日

多云,东北风4级,阵风5到6级转偏南风3到4级,最低气温19℃到20℃,最高气温29℃左右。

6月2日

多云,南到西南风3到4级,最低气温18℃到19℃,最高气温31℃到32℃。

市一院通过 实验动物使用许可证换证 现场审查验收

近日,实验动物许可证换证现场审查验收会在淮安市第一人民医院中心实验室召开,这是该院实验动物中心自建后的首次换证验收。本次现场审查验收由江苏省实验动物管理办公室(以下简称“省动管办”)组织相关专家来市一院展开。淮安市科技局副局长谢筱会、淮安市科研机构与成果转化处处长邵玉刚等出席会议,市一院副院长于亮及实验动物中心负责人参加会议。

省动管办专家组按照实验动物使用许可证验收程序,听取淮安市一院近年来动物实验工作汇报,考察动物中心环境及设施设备情况,详细查阅相关规章制度、组织管理体系、从业人员资质、实验动物福利伦理等材料,并对前期发现的问题进行质询提问。经过验收,专家组对淮安市一院实验动物中心工作给予充分肯定,认为淮安市一院高度重视实验动物工作,实验动物管理机构健全,规章制度较为完善,实验动物设施布局合理,经检测符合相关要求。专家组通过评审一致认为淮安市一院实验动物使用许可证换证申请符合验收标准,同意发放新的《实验动物使用许可证》,同时对今后的动物设施运行管理给予指导和建议。

于亮表示,专家组的评审工作有力推动了医院实验动物中心的标准化建设,希望实验动物中心根据专家组提出的意见和建议,持续改进、不断完善,切实为医院的科学研究和高层次人才培养提供条件支撑,为医院高质量发展贡献力量。(徐嘉翌)

