

“免费试用”不免费 APP自动续费成“潜规则”

►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,结果第二个月被扣了钱,打电话咨询客服才知道是自动续费,但我都不知道自己是怎么选择的自动扣费这一项。”一位市民告诉记者,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这件事完全没有印象。

“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。”市民郭先生也连连诉苦,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,程序比开通时还要繁琐得多。”

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,如果不仔细看的话,根本就浑然不觉。很多用户就算在后期发现这一现象,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就是通过这种方式谋利的。

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、字体颜色偏淡的文字:“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,用户点击进入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“1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

了这项协议条款。

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。”记者操作时发现,在充值界面并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。

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,要多搜集证据,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。 据新华社

新郑市供电公司:强化做好巡视“后半篇文章”

9月10日,新郑市供电公司党委组织部于该公司十三楼党委会议室召开2018年巡视整改专题民主生活会,强化做好巡视“后半篇文章”。新郑市委督导组、新郑市供电公司领导班子成员、新郑市供电公司领导班子成员参加会议,办公室、组织部、监察部和党建部主要负责同志列席会议,该公司党委书记主持会议。

据了解,本次民主生活会主题为持续深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,持续强化管党治党政治责任,持续保持惩治腐败的高压态势,持续纠正“四风”问题,持续深化构建良好党内政治生态。会前,该公司领导班子成员认真组织学习研讨,深入查找突出问题,认真征求意见建

议,班子成员之间、班子成员与分管部门负责人及所在党支部党员代表开展谈心谈话,在此基础上填写相互批评意见表,撰写对照检查材料。进一步找准了问题根源,把矛盾和问题解决在民主生活会之前,为高质量开好民主生活会充分预热。

会上,该公司党委书记汇报民主生活会准备情况,该公司领

导班子成员逐一做对照检查,对深入学习、提升政治站位情况、2018年工作情况、问题查摆情况及原因剖析、今后的努力方向和改进措施进行汇报,并严肃开展批评与自我批评,达到了“团结-批评-团结”的目的。新郑市委督导组对会议召开情况进行评价,充分肯定了会议召开的质量和效果。王书记总结会议

情况,并提出了两点整改要求:一是直面问题、限时整改;二是会后形成会议报告和会议材料一同及时报送至新郑市委组织部。本次民主生活会深挖根源、触动思想,达到了发扬民主、增进团结的目的,有效促进了巡视问题的整改及强化做好巡视“后半篇文章”的政治担当。①

欧阳雨