

APP自动续费：“踩坑”容易“出坑”难

■中国城市报记者 巩静

在互联网消费蓬勃发展的当下,本应为用户带来便捷的自动续费服务,却因侵害消费者权益被诟病。从隐蔽扣费到维权时证据难寻、平台推诿,“便捷”变“踩坑”,消费者陷入套路陷阱久矣,亟待破局。

会员套路多 开通需谨慎

美化照片、畅听音乐、网购消费……打开APP,各类会员服务随处可见。与此同时,一些APP自动续费功能通常以优惠折扣为诱饵,吸引用户开通。看似实惠的营销策略,实则暗藏隐忧,稍不注意就可能让用户陷入“被续费”的困境。

“在线追剧,因为看到该平台的会员首月只需要0.01元,次月19.9元,且订购页面上写着‘首月不可退订’,第2个月起可申请退款,退订后次月生效,不会自动续费,所以我订购了该视频平台的会员服务。”北京吴女士告诉中国城市报记者,“但是,我首购后忘了退订,也未向客服领取会员,会员一直显示过期状态,过了几个月查看账单才发现,一直在自动扣费,这期间也没有任何短信或电话告知。”

中国城市报记者采访多位有自动续费经历的消费者发现,他们“被自动续费”的经历十分相似。开通时,各类APP常以优惠诱导,如首月低价、买一送一,吸引消费者开通自动续费。然而,扣费不透明,部分APP在自动续费前不通知消费者,或者通知方式极为隐蔽,导致消费者在毫不知情的情况下被扣费。

2023年工业和信息化部发布的《关于进一步提升移动互联网应用服务能力的通知》规定,采取自动续订、自动续费方式提供服务的,应当征得用户同意,不得默认勾选、强制捆绑开通。在自动续订、自动续费前5日以短信、消息推送等显著方式提醒用户,服务期间提供便捷的随时退订方式和自动续订、自动续费取消途径。

2024年国务院发布的《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》、2021年国家市场监督管理总局发布的《网络交易监督管理办法》均要求,自动续费需“显著提示”。

但实践中部分APP通过灰色字体、隐藏式折叠条款等手段弱化关键信息。中国城市报记者在某视频平台首月会员



“经常找不到退订页面”“小字条款往往暗藏玄机”“扣费静悄悄”等成为APP自动续费消费体验方面网民吐槽的重点。

中新社发 朱慧卿作

费5元的促销页面中看到,次月28元续费价格的字体明显缩小,且与背景颜色接近,易导致用户忽略差价提醒。

部分APP则将“显著提示”简化为一次性弹窗勾选,服务协议也多为默认勾选。多数受访者表示,从不看服务协议,因为字体太小且冗长,就算看也没耐心全看完。

更令人头疼的是,关闭自动续费的流程复杂,需要跳转多个界面,被消费者形象地称为“套娃退订”。中国城市报记者在开通某购物APP自动续费后,尝试关闭,在跳转了四级页面后才找到关闭按钮,且字体很小,不易发现。

投诉体量大 维权路坎坷

王女士是一个漫画发烧友,她介绍,某漫画APP包季价格是34元,去年11月她取消了该APP的自动续费服务,直到最近查看账单才发现当月有50元的扣款信息。王女士随即询问该漫画APP客服,被告知要自行联系支付平台客服,理由是在确定自动续费订约服务时,就自动与第三方支付账号绑定,若需退订,需要在扣费日期前至少24小时解约。

在黑猫投诉平台,中国城市报记者搜索“自动续费”,显示有近20万条投诉,涉及广播、视频、购物等领域多个知名APP。

北京物资学院法学院院长吴长军在接受中国城市报记者

采访时表示,自动续费乱象的长期存在,本质上是企业利益驱动与法律规制不完善共同作用造成的。从商业逻辑看,自动续费能为企业创造稳定的现金流,尤其是对依赖订阅模式的互联网平台而言,用户“被动续费”带来的收益远超主动续费。据统计,某头部视频平台会员收入超70%来自自动续费用户。这种“躺赚”模式导致部分企业铤而走险,通过技术手段设置消费陷阱。

在采访中,中国城市报记者发现,证据的隐蔽性与分散性导致消费者维权取证难。自动续费涉及多个环节,包括网络服务提供商、应用商店、支付平台等,这些环节之间信息不互通,导致消费者难以获取完整的证据链。各平台之间也存在着“责任真空”,在出现问题时易互相推诿,消费者难以确定责任主体,维权之路更加艰难。

吴长军认为,平台规则与告知不透明也是导致消费者维权难的关键因素。许多平台在自动续费时,告知方式形式化,存在技术性规避,甚至不告知,使消费者难以知晓自动续费的存在及取消方法。一些平台在用户协议中隐藏自动续费条款,消费者在开通服务时往往不会仔细阅读冗长的协议内容,从而在不知情的情况下同意了自动续费。

在消费者与平台的纠纷中,举证责任更多地落在消费者身上。然而,消费者在面对

复杂的自动续费问题时,往往缺乏专业知识和证据收集能力。上述王女士告诉中国城市报记者:“维权最难的就是举证,在快速操作中根本不可能每一步都截图保存。而平台则以用户协议为由推卸责任,使得消费者在维权过程中处于劣势地位。”

维权成本与收益的不平衡也使得许多消费者选择放弃维权。消费者在维权时需要投入大量的时间、精力,而最终可能获得的赔偿相对较少,这使得他们在面对自动续费陷阱时,虽心有不甘,却也无可奈何。

屡禁仍不止“暗”坑如何防

业内人士分析,“被自动续费”屡禁不止的主要原因是各平台之间的责任不清晰,消费者稍有不慎,就会掉入某一个环节的“陷阱”中。解决消费者在自动续费中的维权困境,构建穿透性证据留存体系迫在眉睫。

对此,有观点称,市场监管部门可以要求开发者为每笔自动续费订单生成独立编码,消费者可通过政务平台一键调取包含签约时间、条款版本、操作日志的全周期证据链;要求平台接入“自动续费备案系统”,实时报备扣款规则、用户确认记录及退订数据,并运用大数据分析识别异常扣费行为。

广东粤胜律师事务所合伙人汤伟认为,法律的完善与执行是维护消费者权益的核心。

尽管《网络交易监督管理办法》等诸多现行法律法规明确要求,自动续费需提前显著提示,并提供便捷的取消方式,但其在明确平台责任、规范自动续费行为方面仍存在不足。

吴长军指出,现行法律对违规企业的处罚力度较弱,通常以“责令改正”和“1万元至10万元罚款”为主。对于年收入动辄数十亿元的互联网巨头而言,这样的罚款无异于隔靴搔痒。当前迫切需要运用法治思维与法治方式解决自动续费纠纷维权难题。

对此,吴长军建议,可以将自动续费规则纳入“格式合同特别审查”范围,要求平台以弹窗、加粗字体、语音播报等强制方式告知关键条款,并设定退订流程的便捷性标准。推广“在线小额诉讼”平台,允许消费者通过移动端提交证据、在线庭审。此外,探索建立集体诉讼制度,由消费者协会代表用户发起公益诉讼,解决个人维权动力不足的问题。

汤伟提醒,消费者在充值会员前,要注意查看扣费时间、金额和取消方式等内容,注意是否有“免费试用后自动续费”的陷阱。截图保存开通自动续费时的告知页面、扣费前后的账户余额变动记录,与客服沟通时要求对方明确回复“是否已成功取消订阅”,此类记录在诉讼中可作为关键证据。

北京市房山区人民法院梁江焕撰文指出,整治会员自动续费的乱象,需对运营商和监管部门提出更高要求。从运营商的角度讲,想要保障长期稳定的用户群体,就务必正视超前点播另收费、电视手机需分别开通会员、隐藏式自动续费等一系列被消费者长期诟病的问题,而非一味地在如何钻空子、设陷阱上花心思。只有本着依法依规、诚实守信的原则,在内容、技术和服务等方面下足功夫,将续不续费的主动权明明白白交给消费者,让消费者从“被动扣费”转为真正的“自动续费”,才是企业发展的长远之计。

吴长军指出,自动续费乱象不仅关乎个体权益,更折射出数字经济时代的规则失范。监管部门需从“被动响应投诉”转向“主动风险防控”,推动平台建立“用户友好型”扣费机制。惟有让法律长出牙齿,提升法律制度刚性,加强数字合规监管,加大平台违法违规成本,才能构建公平可持续的数字消费生态,更好地维护消费者的合法权益。