

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，稍不留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、买一送一等，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阅服务时，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

采访时认为，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》等众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，就必须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。唯有让法律长出牙齿，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。