

自动续费取消难

APP们“留”住用户套路有多深?

“我都不明白为什么,啥也没干,就自动给我续费了389元。重点是啥扣款信息也没有!”莫名遭遇APP会员自动续费后,何女士发微博吐槽。这笔自动扣款发生在5月1日,但何女士直到9月3日晚上才发现。

何女士给客服打了一早上电话,但对方的回应都是“系统不认可退款申请”。何女士搞不懂,自己遭遇“被续费”,退款为啥就不能被认可?

何女士的遭遇不是孤例。近年来,一些APP或网站玩起“套路式”自动续费,消费者被扣款却毫不知情;开通付费会员时只需动动手指,取消时却被搞得晕头转向。在某搜索引擎上,记者以“会员自动续费”为关键词搜索,找到相关结果约167万个。其中,内容基本上为网友提问和支招“如何取消自动续费”,许多还配有操作图解,程序颇为繁琐。



A “套路”满满,总有一款“套”住你

当前,越来越多的APP开启付费会员制。而其中,自动续费“套路”多集中在视频、音频类APP中。

记者梳理发现,APP们的“套路”主要有两类:一是默认勾选续费,却将取消入口“藏”得太深;二是选择免费试用即意味着接受订阅,并自动续费。

记者下载一款热门音乐APP发现,在其会员中心,手机用户购买音乐包可选择连续包月、6个月和12个月。界面下方有一行黑色小字,写明“订阅自动续费”,并被默认勾选。不少消费忽视了手动点击取消勾选,造成次月自动扣费。

前不久,刘晨为了取消某视频APP的会员自动续费,上网查攻略求助网友。“当初没留意,发现自己‘被续费’了。后来把整个APP翻了个遍,竟然找不到取消自动续费的入口。后来在网友的指点下,才找到取消的方法。但如果不进行二次检查,

差点没有办成。”刘晨说,“只要不注意,即使主动取消了,也会被再次诱导续费。”

小卫则是入了免费试用的“坑”。小卫此前在APP热门搜索中发现了一款付费使用软件,下载后打开该APP,首页醒目位置写着“3天免费试用”,并出现一个“免费试用”的按钮。

刚点完免费试用,APP就发出弹窗:“您目前已订阅此项目”,并显示为期1年的订阅将以193元的价格续期。

小卫发出疑问:这是已经给我扣费订阅了吗?这和我们平常所理解的“免费试用”不一样啊。

“免费试用不等于自动续费,特别是在没有以合理方式告知消费者的情况下。”杭州律协互联网信息专委会主任吴旭华表示,为了保护消费者合法权益,商家应当在试用期满正式开始收费之前,同样以明示的方式提醒和告知消费者。

B 开通“一时爽”,取消却分多步走

按照许多APP的规则,如果消费者没有注意到默认勾选,不小心选择了连续包月,“可随时取消”。那么,取消该如何操作?

在网上不少“攻略”中,网友根据经验支招。取消一般有两种途径:在手机设置中找到iTunes Store与App Store-Apple ID,查看Apple ID中的订阅,取消订阅;在第三方支付渠道如微信或支付宝的支付设置中,解约该APP的自动扣款或免密支付。

记者发现,这两种取消方式都不在APP自己的页面内进行,而是需要借助其他渠道。以在支付宝中解约自动扣款为例,解约过程需要进行6步操作,这与开通会员时的一键支付、自动续费时的“无需操作”形成鲜明对比。

取消自动续费还可能意味着也取消了部分权益。有网友就称购买了某视频网站会员后,一旦取消和会员账户相绑定的银行账号,就会立马降级为普通会员,且一分钱都追不回来。

在“聚投诉”“黑猫”等投诉平台,记者看到,针对消费者的类似投诉,商家对此的回应均是:平台方在消费者购买前已提示“自动扣费”或“试用即订阅”,用户点击即代表“同意”。消费者则吐槽,所谓的“提示”从位置、颜色、字号来看,往往并不醒目。

据了解,今年施行的电子商务法对此已有明确规定:电子商务经营者搭售商品或者服务,应当以显著方式提请消费者注意,不得将搭售商品或者服务作为默认同意的选项。

C 竞争加剧,商家打了“擦边球”

对于消费者在使用APP过程中被自动续费和难以取消服务等问题,吴旭华表示,提供商品或服务的APP经营者已涉嫌违反电子商务法的规定,侵犯了用户的知情权、选择权。

“平台可以做的很多,关键在于愿不愿意去做。”网经社电子商务研究中心法律权益部助理分析师蒙慧欣直言,“在获利面前,往往伴随而来的是平台需要承担更多的社会责任,行政处罚等只是一时止痒,购买服务以及售后的完善,还需要平台自觉。”蒙慧表示,平台应在购买界面新增取消该项服务选项,免去没有必要的步骤,并在下一次扣款前尽到告知义务。

近期,国内移动互联网大数据公司Quest-Mobile发布了《2019付费市场半年报告》。报告显示,包括在线视频、娱乐直播、网络K歌等在

内的泛娱乐行业付费市场规模已达千亿级。截至2019年6月,在线视频用户规模已超过9亿,其中付费用户占比18.8%。

庞大的在线用户人数背景下,是互联网市场竞争的暗流涌动。吴旭华认为,这也是不少APP平台打“擦边球”来绑架消费者的原因。一些APP平台怀着侥幸心理,希望能够快速从用户这里收取费用;另一方面,不少消费者在被坑之后没有及时拿起法律的武器正常维权。同时,电商法实施之后,不少行政监管部门还在探索总结,尚未拿出有效的监管措施对此类行为进行严厉打击。

“或许在一段时间内平台赚钱快,但是如果是以损害消费者合法权益的方式来进行,迟早会被消费者发现并抛弃,最终也是得不偿失。”吴旭华说。(欣闻)

相关链接

教你如何反套路

相信很多小伙伴在使用手机APP时都遇到过这样的情景:为了使用方便,开通了会员服务,但在会员到期时,明明自己没有续费,APP却自动从你的卡里扣费续约了。下面,为大家揭秘APP续费的一些套路。

套路一:“自动续费”成了默认选项

以某视频网站来说,普通会员一个月是20元,但APP在排列选项时却将“连续包月15元”的选项排在前面,许多用户往往为了看某部剧急着开通会员就会直接选择“连续包月”的会员服务,也就默认开通了自动续费的功能。并且APP“心机”地将“每月自动续费,可随时关闭”的字样淡化,颜色与背景相近,如果不仔细看,用户很难发现。

套路二:免费试用“水很深”

除了默认自动续费的套路之外,很多APP都“贴心”地推出了免费试用的活动,诸如“一分钱试用三十天会员”等。APP给出极具诱惑力的活动,谁曾想到里面暗含玄机。其实,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。这样一来许多用户就上了“贼船”。

很多用户即使后期发现自己在“被扣费”,但由于退订程序复杂、扣费金额不高等原因,也

不一定马上取消,这就让很多手机APP“钻了空子”通过这种方式谋利。

反套路一:手机APP有告知义务

专家提到,任何手机APP在提供消费服务时都应尽到告知义务,若一些APP以不明显的方式提示消费者同意自动续费的服务条款,那就是侵犯了消费者的知情权,消费者可以就此与商家协商甚至与消协沟通来捍卫自己的权利。

反套路二:取消微信/支付宝自动续费

许多APP都是通过用户的微信或支付宝来完成支付,用户可以在微信、支付宝里取消自动续费的设置。以支付宝为例,用户可以打开自己的支付宝,点击“我的”→“设置”→“支付设置”→“免密支付/自动扣款”→选择关闭已经开启自动续费的APP。

除此之外,苹果手机用户在遇到情况不明的扣费之后,还可以拨打苹果官方客服电话400-666-8800,用户只需提供APP store里的购买订单号便可退回已扣的款项。

除了用户自己在使用时要提高警惕,有关部门也应当加强监管,督促这些手机应用APP背后的互联网公司改进收费规则,提升服务水平。(网文)