

APP会员免费试用背后藏有“连环计” 你被自动续费“背刺”过吗?

3·15消费维权

找“现代+”快快帮

AI精修、去广告、高级特效……如今,不少APP将部分功能提供给付费会员使用,提供免费或低价试用机会。然而,免费试用暗藏玄机,实际是默认“自动续费”。想退款,找客服,客服“打太极”;找不到退订入口,求助社交平台,寻求网友支招……入坑容易“退坑”难,针对不少消费者吐槽已久的APP付费会员的“连环计”,现代快报记者近日展开调查。

实习生 包慧敏 现代快报/现代+记者 蔡梦莹 徐梦云/文 图片均为网络截图

套路深

“免费试用”变自动续费

今年1月7日,小胡听说轻颜相机APP的滤镜很好用很自然,就去试用了。“我平时不怎么用美颜自拍类的APP,于是试用了一次,没想到踩到坑了。”据她描述,当时选了轻颜相机中的“流畅脸”滤镜,在修图完成并保存时,发现这款滤镜属于VIP权益,接着就自动跳转到VIP会员界面,上面有“7天免费试用”的提示,于是选择了免费试用,但没有注意到下面隐藏着自动续费的协议签订。“我本以为点击‘同意’是仅表示确认试用7天,但实际上变成了强制同意APP自动续费。”几天后,在没有收到任何通知的情况下,小胡发现账户被扣款88元。

3月11日,现代快报记者打开轻颜相机APP的VIP权益,看到了“免费试用7天后订阅”的按钮。不少APP都有类似套路,用免费试用7天、0元开通、1元钱体验×天会员等词语吸引新用户,而取消自动续费选项则过于隐蔽。比如扫描全能王APP,开屏即用显著大字提示“1元即可畅享30天会员”。点击下方的“领取30天使用体验”时,需要同时勾选两个会员服务协议,页面会立即跳转到APP商城的付款界面,并提示“商户将每隔6个月,自动从你的账户扣款98元进行续费,在每个续期日期至少一天可随时取消,取消后不再自动续费”。

退款难

用户协议强硬注明“不予退还”

莫名被扣款后,小胡的第一反应就是退款。可轻颜APP的客服表示,由于她用的是苹果手机,苹果APP的订阅收费统一由苹果公司收取,轻颜相机APP方面无权办理退款。如果想退款,需要自行拨打苹果公司的人工客服进行退款。

类似的是,在醒图APP的会员协议中特别注明,“除非您主动明确地取消了自动续费,否则,您对公司的自动扣款委托不可撤销,除法律法规另有规定外,公司不以任何方式对您所支

付的费用予以退还。”类似的表述,现代快报记者在一甜相机、百度文库、下厨房等APP的付费会员协议中都看到了。

截至3月11日,在黑猫投诉平台上,有14.9万条投诉中包含搜索词“自动续费”。

有网友表示:“每个月的订阅费用只有十几元到几十元,没有精力和耐心去维权讨要退款,客服也会打太极,最终没有下文。”

不少消费者对此深有同感,表示想维权真的很难。

维权难

在用户协议中指定管辖法院

退款难,想维权更难。在轻颜付费会员协议中提到,“本协议的签订地为北京市海淀区。如协商不成,用户同意将相关争议提交至海淀区法院诉讼解决。”这意味着,外地的消费者维权要去企业所在地起诉,还

要承担因此发生的住宿、出行费用,增加维权成本。

同样,《扫描全能王自动续费协议》中也提到,“双方应通过友好协商解决争议,无法协商的,由上海市静安区人民法院管辖。”

律师: 限制消费者自主选择 属于霸王条款

江苏省消保委公益律师团律师、江苏致邦(自贸区南京片区)律师事务所主任夏磊表示,APP中如果只有自动续费选项,或者默认自动续费选项,都侵犯了消费者的选择权。《消费者权益保护法》第九条规定,消费者享有自主选择商品或者服务的权利。“不允许选择支付方式、默认选择自动续费、不允许撤销等,都不是消费者的自主选择和决定。提供多种支付方式选择、让消费者自己勾选同意、能够取消退订,才是消费者自己选择和决定。”如果APP用户协议中约定了限制消费者自主选择权的条款,属于霸王条款,是对消费者不公平、不合理的规定。

今年1月1日,《深圳经济特区消费者权益保护条例》正式实施。《条例》中明确网络交易经营者自动续费违反相关规定的,最高罚50万元。夏磊认为,《条例》中有关自动续费需要征得消费者同意,开通前全面告知,简便退订途径,自动续费前再次告知,是有利于消费者权益保护的具体措施,值得全国推广。

省消保委: APP“默认自动续费” 涉嫌侵权

江苏省消保委工作人员表示,自动续费是商家稳定客流的商业手段,一方面可以让消费者以稍低的价格获得同等服务,另一方面也减少了支付频次,在一定程度上便利了消费者。但是部分商家“自动续费”不明确提示消费者,致使消费者出于习惯,没有取消不必要的服务费用,也未享受到相应服务,造成损失。该项服务本可以实现消费者和经营者的双赢局面,但是部分商家利用消费者希望获取较低价格的心理和不及时取消导致忘记自动续费的消费现象,不明确提示或不提示消费者即将扣费,这一行为涉嫌侵犯消费者的自主选择权和知情权。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》《工业和信息化部关于进一步提升移动互联网应用服务能力的通知》(工信部信管函[2023]26号)等相关规定,一方面自动续费应当保障消费者自主选择权和知情权,应当征得用户同意,不得默认勾选、强制捆绑开通。另一方面,在即将自动续费前5日,相关平台应当以短信、消息推送等显著方式提醒用户。此外,自动续费的平台应当提供便捷的随时退订方式和自动续订、自动续费取消途径。

江苏省消保委建议,消费者在同意自动续费前应当注意自动续费条款,并关注解除条件、费用变动规则等重要内容,留存相关证据。如果发现未收到“自动续费”通知,而相关的费用已经扣除,应当及时保存站内消息及短信截图,并提供扣费信息,及时联系平台客服协商解决。如果无法协商,建议消费者将相关证据提交给主管部门,维护自己的合法权益。



3月11日,轻颜相机的付费会员界面



▶会员协议中指定管辖法院



扫描全能王1元体验30天会员,会自动续费半年会员



扫描全能王1元领取30天使用体验,到期自动续费98元半年

轻颜付费会员协议

九、其他
9.1 本协议任一条款被视为废止、无效或不可执行,该条款应视为可分的且不影响本协议其余条款的有效性及其可执行性。
9.2 本协议的成立、生效、履行、解释及争议的解决均适用中华人民共和国法律。若本协议之任何规定因与中华人民共和国的法律抵触而无效或不可执行,则这些条款将尽可能按照接近本协议原文重新解释,且本协议其它规定仍应具有完整的效力及效果。
9.3 本协议的签订地为中华人民共和国北京市海淀区。若您因本协议与公司发生任何争议,双方应尽量友好协商解决;如协商不成的,您同意应将相关争议提交至本协议签订地的人民法院诉讼解决。
9.4 本协议与其他服务协议及规则就同一事项有冲突约定的,应以本协议约定为准;本协议未尽事宜应以其他服务协议及规则为准,其他服务协议及规则亦无约定的,应由您与公司另行

提醒

取消手机APP自动续费全攻略

微信:

打开微信,点击右下方的【我】,点击上方的【服务】,再点击【钱包】进入钱包界面。找到下方的【支付设置】,在【自动续费】中,就能查看所有绑定微信的自动续费的手机APP,然后手动取消自动续费服务。

支付宝:

打开支付宝,点击右下方的【我的】,点击右上角的【设置】图标。在设置界面中,找到并点击【支付设置】。打开【免密支付/

自动扣费】界面,选择关闭需要取消的手机APP自动服务。

抖音:

打开抖音个人页面,点击右上角菜单。在【我的钱包】界面点击设置。在【自动扣款/免密支付】中,关闭抖音小额免密支付功能。

苹果手机用户:

打开【设置】,点击最上方的【个人中心】。进入后,找到并点击下方的【订阅】选项,停用不要自动续费的手机APP。

“现代+”3·15消费维权 最高1万元征集线索

又是一年“3·15国际消费者权益保护日”,在买买买的过程中你踩到了什么坑?有什么想吐槽的?你的消费权益,我们来帮你守护!2月22日起,现代快报推出“消费维权找‘现代+’快快帮”征集活动,向广大消费者征集各类消费维权线索。

你在日常消费中遇到的各种维权难题,都可以通过现代+APP

告诉我们,现代快报记者将调查追踪,并向有关部门反映。根据线索价值,一经采用,奖金1000元起步,最高1万元。

爆料入口:

下载现代+APP,进入“快快帮”栏目,点击“帮办”里的“联系我们”按钮,按步骤进行爆料并提交;也可直接点击“热线96060”进行电话爆料。