

APP自动续费缘何续费容易退订难

一些APP将“取消”选项隐藏,或通过繁琐步骤为用户取消设置障碍……

移动互联网时代,手机APP成为人们生活中必不可少的工具。然而,一些APP自动续费屡遭质疑:从续费容易退订难,到默认或强制开通,再到自动续费悄然涨价,花的钱反而更多……

缘何问题反复出现、屡禁不止?

明“坑”易躲,暗“坑”难防

“当初同意自动续费,是为了消费更方便、更划算,没想到‘暗坑’这么多。”安徽合肥市民刘旭斌说。和刘旭斌一样,不少消费者感叹,APP自动续费容易退订难。

某知名投诉平台上,以“自动续费”为搜索条目的投诉件,已从2020年的3万多条增至如今超15万条。

“新华视点”记者调查发现,近年来,手机APP自动续费套路越发多样,尽管相关部门三令五申,部分APP经营者仍在自动续费设置里埋下“暗坑”。

2021年5月1日起施行的网络交易监督管理办法规定,网络交易经营者采取自动展期、自动续费等方式提供服务的,应当在消费者接受服务前和自动展期、自动续费等日期前五日,以显著方式提请消费

者注意,由消费者自主选择;在服务期间内,应当为消费者提供显著、简便的随时取消或者变更的选项,并不得收取不合理费用。

“在自动续订、自动续费前,我压根没收到提示信息。”安徽芜湖市民郑成说,自己前不久在不知情的情况下,被某音乐APP默认自动续费。“虽然续费金额不高,但心里还是不舒服。”郑成说。

一些APP将取消自动续费的选项隐藏在难以察觉的位置,或通过繁琐步骤为用户取消自动付费设置障碍,被消费者形象地称为“套娃退订”。

在某外卖APP的一级操作界面,记者难以找到带有“自动续费”“续费管理”等字样的按钮。通过搜索相关教程,才在其“超级吃货卡”界面,经过四



次点击关闭自动续费。记者发现,搜索“外卖APP如何关闭自动续费功能”,会跳出大量网友提问及相关教程。

一些APP“暗度陈仓”,不遵守原有低价合约悄悄涨价。

“2019年,我以每年197元的价格在某网盘APP开通自动

续费会员。最近发现,从2020年开始,会员自动续费直接涨价到每年263元。而去年‘双十一’期间,在该APP官方网店购买年度会员仅需178元,远低于我的续费价格,这多少有些离谱。”一名消费者在某投诉平台上说。

多次规范下为何屡禁不止?

套路陷阱困扰消费者久矣,有关部门多次出台政策法规加以约束,为何部分经营者依然我行我素?

——利益驱动大,监管难度高。消费者常用的手机APP如外卖软件、音乐软件等,涉及自动续费的金额通常在十余元至几十元不等,单笔消费金额看似不高,但考虑到部分APP活跃用户在千万量级甚至破亿,自动续费带来的收益颇为可观。

以某音乐娱乐集团为例,财报显示其旗下APP在线音乐付费用户数量超过1亿。根据相关自动续费协议,这些音乐

APP每月自动续费费用普遍在15元到25元之间;按最低15元计算,其会员续费月收入能达到十亿元量级。

此外,截至去年8月,国内市场上监测到的活跃APP数量达260万款。要对数量如此庞大的APP进行监管,对于相关部门来说颇有难度。

——违规成本低,打击力度弱。中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江说,APP自动续费乱象屡禁不止的一个重要原因是,经营者违法违规成本很低。消费者察觉到自己“被坑”后,诉诸法律手段维权的情况并不多见。

记者调查发现,和用户不计其数的线上投诉相比,也鲜有对APP经营者采取实质性处罚的案例。

今年3月,国务院公布《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》,自今年7月1日起施行,明确提及自动续费经营者应承担的责任,以及违反规定行为将受到的处罚。

——商家有空钻,用户维权难。消保专家认为,尽管政策法规提出“自动续费需征得用户同意”“不得默认勾选捆绑开通”“以显著方式提请消费者注意”等要求,但是相关规定还比较模糊。究竟如何才算显著、如

何才算违规,尚不明确,这给部分经营者留下空子可钻。

对于消费者来说,开启自动续费,是为了节约交易成本、提高交易效率,但当前APP中存在的种种套路,却涉嫌侵犯消费者的知情权和财产安全权,让不少消费者直呼“上当”。受访专家建议,应加强监管力度,强化社会共治,维护消费者权益。

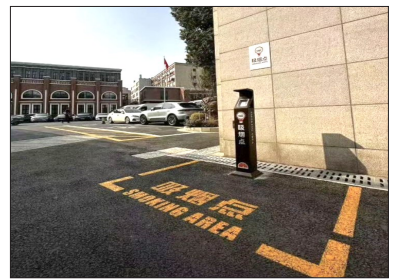
此外,面对应用市场上海量的APP,全面监管难度较大,专家认为,可以通过大数据分析用户投诉、举报的信息,以此为监管方向和线索,积极监管、整治。 据新华社

上海发布国内首个室外吸烟点标准

记者5月29日从上海市卫生健康委员会了解到,在第37个世界无烟日来临之际,上海日前发布《室外吸烟点设置与管理要求》,将于今年9月1日起正式实施。这也是国内首个室外吸烟点的标准规范。

该标准总结了上海市长期以来控烟管理的实践经验并参考国外相关做法,规定了室外吸烟点的选址、设施、标识、健康提示等设置要求,明确了室外吸烟点的日常巡检与维护等管理要求,有利于疏导和规范室外吸烟行为,减少室外二手烟和游烟对非吸烟者的健康危害。

自2022年起,上海在全市选取具有代表性的室外公共场所进行室外吸烟点试点建设,并广泛征求行业主管部门和广大市民公众的意见建议,不断完善标准文本内容,使其更具规范性和适用性。 据新华社



中粮集团原副总周政涉嫌贪污被逮捕

记者29日从最高人民检察院获悉,中粮集团有限公司原党组成员、副总经理周政涉嫌受贿、贪污、国有公司人员滥用职权一案,由国家监察委员会调查终结,移送检察机关审查起诉。日前,经最高人民检察院指定管辖,山西省人民检察院依法以涉嫌受贿罪、贪污罪、国有公司人员滥用职权罪对周政作出逮捕决定。该案正在进一步办理中。 据新华社

安徽省财政厅原副厅长孟照红被立案调查

安徽省纪委监委28日通报,日前,经中共安徽省委批准,安徽省纪委监委对省财政厅原党组成员、副厅长孟照红严重违纪违法问题进行了立案审查调查。

经查,孟照红丧失理想信念,背弃初心使命,对党不忠诚、不老实,不如实向组织说明问题,不按规定报告个人有关事项,对抗组织审查;利令智昏、自我放纵,收受可能影响公正执行公务的礼品、礼金、消费卡,利用职权和职务影响帮助特定关系人揽储获利;违规干预司法活动,不正确履行职责,造成不良影响;既想当官又想发财,利用职务便利以及职权、地位形成的便利条件,为他人投资项目、职务晋升等方面谋取利益,索取、非法收受巨额财物。

依据有关规定,经安徽省委常委会会议审议并报安徽省委批准,决定给予孟照红开除党籍处分;由安徽省监委给予其开除公职处分;收缴其违纪违法所得;将其涉嫌犯罪问题移送检察机关依法审查起诉,所涉财物一并移送。 据新华社

国家烟草专卖局原副局长何泽华受贿近10亿 一审判死缓

5月29日,辽宁省大连市中级人民法院一审公开宣判国家烟草专卖局原党组成员、副局长何泽华受贿、利用影响力受贿一案,对被告人何泽华以受贿罪判处死刑,缓期二年执行,剥夺政治权利终身,并处没收个人全部财产,在其死刑缓期执行二年期满依法减为无期徒刑后,终身监禁,不得减刑、假释,以利用影响力受贿罪判处有期徒刑四年,并处罚金人民币三十万元,决定执行死刑,缓期二年执行,剥夺政治权利终身,并处没收个人全部财产,在其死刑缓期执行二年期满依法减为无期徒刑后,终身监禁,不得减刑、假释;对其受贿、利用影响力受贿所得财物及其孳息依法予以追缴,上缴国库。

经审理查明:1998年至2023年,被告人何泽华先后利

用担任江苏省烟草专卖局(公司)党组成员、副局长(副经理),安徽省烟草专卖局(公司)党组书记、局长、经理,安徽中烟工业公司总经理,国家烟草专卖局党组成员、副局长等职务上的便利,为相关单位和个人在企业经营、业务承揽、职级晋升、职工录用等方面提供帮助,非法收受他人给予的财物共计折合人民币9.43亿余元。2014年至2016年,何泽华在离职后利用原担任国家烟草专卖局党组成员、副局长,江苏省烟草专卖局(公司)党组成员、副局长(副经理)等职权或者地位形成的便利条件,通过其他国家工作人员职务上的行为,为相关单位和个人在烟草业务承揽、银行揽储等方面谋取不正当利益,非法收受他人给予的财物共计折合人民币147万



余元。

大连市中级人民法院认为,鉴于何泽华部分受贿系未遂;到案后如实供述罪行,主动交代办案机关尚未掌握的部分受贿及利用影响力受贿事实;认罪悔罪,积极退赃,赃款赃物已全部追缴,具有法定、酌定从

轻处罚情节,依法对何泽华受贿罪判处死刑,可立即执行,根据其犯罪的事实和情节,决定在其死刑缓期执行二年期满依法减为无期徒刑后,终身监禁,不得减刑、假释;对其利用影响力受贿罪,依法从轻处罚。 据新华社