

续费容易退订难 悄悄涨价套路多

APP自动续费的“坑”为何总填不平？



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，再到自动续费悄悄涨价、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。

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定里埋下“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、自动续费前日期前五日，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。

记者在该平台以“自动续费涨价”为关键词检索发现，不少消费者反映，在APP上开通自动续费功能后，续订费用突然涨价，与当初签订的合约不符，违背了通过自动续费享受低价服务的初衷。

常见套路

掩人耳目

一些APP在用户注册或购买时未明确告知或隐藏自动续费功能。有些APP利用不透明的方式引导用户进行自动续费订阅，如在用户进行付款时默认勾选自动续费选项，或者使用虚假优惠活动或免费试用吸引用户，但在试用期结束后自动转为付费订阅，用户很容易忘记取消订阅。

套娃退订

有些APP在取消自动续费订阅方面设置障碍，如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设置障碍。

层层设限

有些APP不提供退款政策或设置限制条件，导致用户在不满意或不想继续使用的情况下无法获得退款。

暗度陈仓

一些APP在开通自动续费功能后，不遵守原有低价合约悄悄涨价，违背消费者通过自动续费享受低价服务的初衷。

如何避坑

理性消费

警惕“首订免费、0元开通、1分钱体验×天会员”类宣传，认真阅读APP的格式条款，避免被APP套路。

认清需求

为临时使用而开通的会员可以在开通自动续费的当天同时取消订阅，避免为“记忆”买单。

及时自查

一些APP在自动续费前并未发出相关通知，取消订阅操作也存在步骤繁琐复杂等问题，消费者要及时自查，以防入坑。

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。陈音江认为，这一条例从法规层面进一步规范自动续费，期待在具体执行时能真正“长出牙齿”。

——商家有空钻，用户维权难。消保专家认为，尽管相关政策法规提出“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。

全国政协委员、希肯国际文化集团董事长安庭说，此类纠纷涉及金额通常较小，消费者若想维权，花费的经济成本和时间成本较高。投诉、受理渠道不畅更加剧了维权困难。

多措并举维护消费者权益

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。

刘旭斌表示，很多像他一样的消费者，常常苦于无处维权。他建议，相关部门应强化12315平台功能，畅通消费者投诉举报渠道，并督促相关APP经营者积极处理和回应消费者诉求，相关部门应对违法违规经营者严格调查处理。

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。

陈音江建议，应进一步完善相关法规，明确处罚措施，加大处罚力度，提高经营者违法违规成本。此外，相关政策规定应更为清晰，出台规范指引，避免部分经营者有漏洞可钻。安庭建议，对具有多次违法违规或其他严重违法违规情节的经营者，依法从严从重处罚。

安徽省消保委秘书处秘书长周玉战认为，自动续费产生的问题，往往具有点多、面广等特点，需加强社会共治，营造良好生态。他建议，通过媒体舆论监督、消保组织消费监督、行业组织强化自律、相关部门曝光典型案例等方式，群策群力推动问题源头治理。对于消费者来说，在使用自动续费功能时，也要擦亮双眼，仔细阅读相关条款，留存好相关证据。

习近平同埃及总统塞西会谈

(上接A01版)

习近平强调，中方支持埃及在国际和地区事务中发挥更大作用，愿同埃及进一步密切在联合国、上海合作组织、金砖国家合作机制等多边平台的协调配合，倡导平等有序的世界多极化和普惠包容的经济全球化，共同维护国际公平正义和发展中国家共同利益。今年是中阿合作论坛成立20周年。中方愿同埃及和其他各方密切沟通合作，建好中阿合作论坛，不断为中阿关系发展注入新动力，推进中阿命运共同体建设。中方也愿同埃及等中非合作论坛非方成员一道，发扬中非友好合作精神，携手构建高水平的中非命运共同体。

塞西表示，很高兴来华进行国事访问并出席中阿合作论坛第十届部长级会议开幕式。当前世界正处于深刻复杂变化之中，中东地区深陷危机。埃方期待同中方进一步深化全面战略伙伴关系，努力促进地区和平稳定。埃方恪守一个中国原则，坚定支持中方在涉台、涉港、涉藏、人权等核心利益问题上的立场，坚定支持中国实现国家完全统一。埃方欢迎更多中国企业赴埃投资合作，助力埃及制造业发展和工业化进程。希望以今年“埃中伙伴年”为契机，密切人文交流，加强两国在信息通讯、人工智能、新能源、粮食安全、金融等方面合作。埃方赞赏习近平主席提出的系列全球倡议，愿同中方密切多边协作，为人类和平进步作出积极贡献。

双方还就巴以冲突交换意见。习近平指出，本轮巴以冲突造成巴勒斯坦大量无辜平民伤亡，加沙人道主义局势极其严峻，中方深感痛心。当务之急是立即停火止战，避免冲突外溢冲击地区和平稳定，防止更加严重的人道主义危机。“两国方案”是解决巴勒斯坦问题的根本出路。中方坚定支持巴勒斯坦成为联合国正式会员国。中方赞赏埃及为推动局势降温和实施人道主义救援发挥的重要作用，愿同埃及一道，继续为加沙民众提供力所能及的帮助，推动早日全面、公正、持久解决巴勒斯坦问题。

塞西表示，埃方高度赞赏中方在巴勒斯坦问题上始终主持公道，坚持正义立场，愿同中方保持密切沟通，推动加沙地区紧张局势尽快得到缓解。

会谈后，两国元首共同见证签署关于推进共建“一带一路”合作规划、科技创新、投资和经济合作、检疫等领域多项双边合作文件。

双方发表《中华人民共和国和阿拉伯埃及共和国关于深化全面战略伙伴关系的联合声明》。

会谈前，习近平在人民大会堂东门外广场为塞西举行欢迎仪式。

塞西抵达时，礼兵列队致敬。两国元首登上检阅台，军乐团奏中埃两国国歌，天安门广场鸣放21响礼炮。塞西在习近平陪同下检阅中国人民解放军仪仗队，并观看分列式。

当晚，习近平在人民大会堂金色大厅为塞西举行欢迎宴会。

王毅参加上述活动。

持续发力久久为功 推动“四好农村路”高质量发展

(上接A01版)

2024年推动“四好农村路”高质量发展现场会29日在浙江绍兴召开。中共中央政治局委员、国务院副总理何立峰在会上传达了习近平重要指示并讲话。何立峰指出，习近平总书记的重要指示为新时代新征程“四好农村路”高质量发展指明了前进方向、提供了根本遵循。要深入学习领会、贯彻落实习近平总书记重要指示精神，切实增强责任感紧迫感，突出抓好近中期重点工作任务落实，着力提升路网质量，加强管理养护，提高运营水平，确保道路安全。要坚持和加强党的全面领导，因地制宜、科学谋划，持续发力、久久为功，不断提高做好“四好农村路”工作的能力和水平。

交通运输部、国家发展改革委、财政部、自然资源部、农业农村部、文化和旅游部、浙江省、新疆维吾尔自治区、福建省、贵州省、湖南省、甘肃省有关负责同志作交流发言。