

易開難關、自動續費……很多人中招！

廣東消委會

2024-07-15

因誤操作升級為會員並開通服務，未收到提醒被直接扣費；想體驗短期會員待遇，卻因不知情預設勾選服務協定中的自動續費選項，直到扣費才發覺……如今，一些 APP 和平台常以“首次試用免費”“連續包月/包年優惠”等“福利”吸引消費者，當消費者遭遇套路後直呼“上當”。

近期，一直飽受上述問題困擾的消費者終於等來了好消息。7月1日正式實行的《中華人民共和國消費者權益保護法實施條例》明確規定，經營者採取自動展期、自動續費等方式提供服務的，應當在消費者接受服務前和自動展期、自動續費等日期前，以顯著方式提請消費者注意。

對此業內人士指出，該條例規範了經營者行為，有望遏制這一亂象。同時，“以顯著方式提醒消費者注意”的方式將知情權和選擇權還給了消費者。對於消費者而言，同意自動續費，是為了更方便、更划算。可近年來 APP 和平台的套路越發多樣，許多消費者都被部分經營者設置的“暗箭”所傷。

“平台在卸載並解除了會員續費後，竟然在我未同意的情況下連續通過所謂的自動扣費服務扣除我10個月的會費。”在人民網“人民投訴”平台上，涉及會員自動續費的投訴數量也一直居高不下。問題大多聚焦於在會員不知情下，未提醒、未經同意自動扣費；以免費試用、低價體驗誘導充值後，變相強制開啟用戶扣（續）費服務功能；開通會員在期限內用完後仍繼續被扣費；APP自動續費開通標識不清楚，取消步驟多、流程複雜；自動續費悄然漲價，花的錢反而更多等等。

“人民投訴”梳理發現，針對上述問題，相關部門早已納入監管範圍。例如，《網路交易監督管理辦法》第十八條規定，網路交易經營者採取自動展期、自動續費等方式提供服務的，應當在消費者接受服務前和自動展期、自動續費等日期前五日，以顯著方式提請消費者

注意，由消費者自主選擇；在服務期間內，應當為消費者提供顯著、簡便的隨時取消或者變更的選項，並不得收取不合理費用。

2023 年 2 月，工信部發佈《關於進一步提升移動互聯網應用服務能力的通知》，明確採取自動續訂、自動續費方式提供服務的，應當征得用戶同意，不得默認勾選、強制捆綁開通。在自動續訂、自動續費前 5 日以短信、消息推送等顯著方式提醒使用者，服務期間提供便捷的隨時退訂方式和自動續訂、自動續費取消途徑。

“人民投訴”結合多地消協和相關市場監管部門發佈的相關內容提醒廣大消費者：

選擇服務時要仔細查看相關協議或自動續費條款提前扣款的時間，以及是否有隨時取消自動續費的選項。若無長期使用意向，消費者需注意及時取消自動續費功能。對於條款中的不明確之處，要與客服確認並留存證據。遭遇“被自動扣費”，在續費條款未經合理提示或說明時，或存在明顯損害消費者合法權益的情況下，消費者可以主張解除相關合同，即要求退款。

此外，業內專家也建議，可以通過大資料分析使用者投訴、舉報的資訊，以此為監管方向和線索，積極監管、整治。通過媒體輿論監督、消保組織消費監督、行業組織強化自律、相關部門曝光典型案例等方式，群策群力推動問題源頭治理。

來源：人民網