

APP自动续费的“坑”为何总填不平？

□新华社记者 戴威 胡锐

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、自动续费等日期前5日，以显著方式提醒消费者注意，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4次点击关闭自动续费功能。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官方旗舰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。



此“坑”难平

新华社发 王鹏作

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；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2023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。

2024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2024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。另外，投诉、受理渠道不畅，更加剧了维权难度。

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。

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情节或其他严重违法违规情节的经营者，应依法从严从重处罚。

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。

(据新华社电)