

近日，家住北京通州的李丹（化名）告诉记者，自己的微信账户莫名其妙被扣了90元，一查记录才发现，是买了某

保险公司APP上的医疗险

。原来，李丹是被该APP误导，看到一款首月0元、最高保障上百万元的保险，没有仔细想就购买了。由于设定的是微信免密支付，所以到了第二个月被直接扣款。对此，记者调查发现，一些APP仍存在自动续费、提前扣款、退订退款难等问题。

免费试用“忽悠”你

西安市民小高最近在某视频APP上看到注册后可免费体验3天会员，非常欣喜。免费试用了3天后，平台告知仅需要6元就可以获得15天的会员，小高立即办理。然而，在15天还没有完全到期的第15天下午，平台就从小高的微信账户里扣了25元会员续费。小高认为自动续费和提前扣款的行为侵犯了自己的权益，目前正在维权。北京市民胡贵兵告诉记者，他在手机上看到某办公APP给出了“7天免费体验”的提示，吸引他订阅，却同时用浅色小字在旁边标注“订阅将自动续费”。“我本以为点击‘同意’是仅表示确认试用7天，实际上变成了同意到期自动续费，几个月扣了我上百元。”记者注意到，多数APP在消费者购买会员服务时都会设置多种长包选项，比如一个月、一季度、一年，同时，普遍设置了自动续费选项。一些APP以开始免费为诱饵引导消费者开通会员，其后进行自动扣款。

订阅容易取消难

自动续费“上套”后，消费者不想用某款应用后，退订却很不容易。李丹告诉记者，解约过程步骤较为复杂。这与开通时的一键支付，形成鲜明对比。为了在某社交APP上更好地更换头像和昵称，在北京高校读研的马祥劲去年花28元购买了一个月的会员服务。“退订操

作复杂，要解除各种绑定，需要关掉支付宝

和微信相应页面的免密支付选项，填写退订原因，还要平台方审核，10个工作日之后才有回音。”此外，马祥劲称，该平台起初声称半年会员后，价格优惠至每个月22元，但并未得到优惠。有些APP将退订方法藏在页面并不起眼的位置，让消费者很难找到或看清楚。记者打开某办公APP的VIP会员订购页面下方的《连续包月服务条款》，看到的是密密麻麻的小字，且页面无法放大字体。退订困难，退款更不容易。在黑猫投诉

平台上，记者看到不少消费者要求平台退款的投诉。“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。”胡贵兵对记者说。

需加大整治力度

中国政法大学

教授陈忠云表示，根据相关法律规定，自动续费需要平台明确标明，供消费者自主选择。直接默认自动续费，且在相关说明上想方设法不让消费者知情，侵犯了消费者的合法权益。北京京师律师事务所律师田志山认为，强行要求用户同意自动续费等做法，违反了

市场交易的诚信原则，涉嫌侵犯

消费者的知情权和公平交易权

。复杂的退订程序限制了消费者的自主选择权。针对一些APP仍然存在的乱象，田志山表示，市场监管等部门要切实加强监管，加大对违规平台的整治力度，加强对手机软件应用商店及APP平台经营行为的监督。“对违反相应法律法规的行为要严肃处理，可以对恶劣的平台实施顶格重罚。同时，定期向社会公布典型案例，以起到以警示之效。”田志山还提醒消费者，应增强防范意识。在下载使用APP时，需要注意该软件本身是否收费、如何续费等问题，并谨慎选择“订阅”，尤其是慎重

消费者协会

等投诉、举报，乃至通过法律手段来维权。记者了解到，目前，市场监管部门已经约谈了一些网络平台公司，今后一段时间会加强整治各类APP自动续费及相关乱象

。

来源 | 工人日报