



生活观察

# 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。

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。

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。

## 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。

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。

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。

## 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

## 贪9.43亿元的何泽华被判死缓

终身监禁不得减刑假释

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，被告人何泽华利用职务上的便利，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的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。

## 工信部规划1亿个车联网专用号码

记者29日从工业和信息化部获悉，为积极支持我国智能网联汽车和车联网高质量发展，工业和信息化部近日规划1亿个11位公众移动通信网号码专用于车联网业务。

据了解，2023年我国汽车产销量创历史新高，双双突破3000万辆，同比分别增长11.6%和12%。与普通手机用户使用手机SIM卡联网类似，智能网联汽车依托配置车联网专用号码的物联网卡连接4G/5G网络，可支持车辆与车企后台进行数据通信、车内人员日常上网娱乐以及紧急情况下车内人员救援、道路救援的语音通信等各种功能。

工业和信息化部相关负责人表示，下一步，工业和信息化部将按程序向有关基础电信企业核配车联网专用号码，不断提升号码资源管理水平，持续跟踪产业发展态势，适时补充号码资源，发挥信息通信业赋能作用，支持智能网联汽车和车联网业务高质量发展。

## 逾52摄氏度！巴基斯坦高温逼近历史极值



据新华社电 巴基斯坦最近高温持续，南部信德省更是出现逾52摄氏度高温，逼近当地53.5摄氏度的最高纪录以及全国54摄氏度的极值。

曾有专家表示，过去几个月里肆虐亚洲的极端天气很可能是由人类活动导致的气候变化引发。

巴基斯坦政府负责气候协调事务的官员罗米娜·胡尔希德·阿拉姆上周在新闻发布会上说：“巴基斯坦是全球排名第五的最易受气候变化影响的国家。我们经历了超过正常水平的降雨和洪水。”



水牛在河中纳凉

在巴基斯坦白沙瓦，男孩在一处管道下冲凉 新华社发

## 美军一架F-35战机坠毁

美军一架刚出厂的F-35战机28日在新墨西哥州阿尔伯克国际机场附近坠毁，飞行员受重伤，已被送往医院救治。

阿尔伯克国际机场的官员和美军方人士当天说，这架飞机在从美国军火制造商洛克希德-马丁公司下属工厂交付美国空军的途中坠毁。机上唯一一名飞行员弹射出舱但伤势严重，飞行员已被送往医院救治，目前情况稳定。

据洛克希德-马丁公司发布的消息，坠毁战机型号为F-35B，这架飞机28日离开得克萨斯州沃思堡飞往加利福尼亚州爱德华兹空军基地，途中在新墨西哥州柯特兰空军基地降落加油，再次起飞后不久坠毁。据新华社电