

编者按：

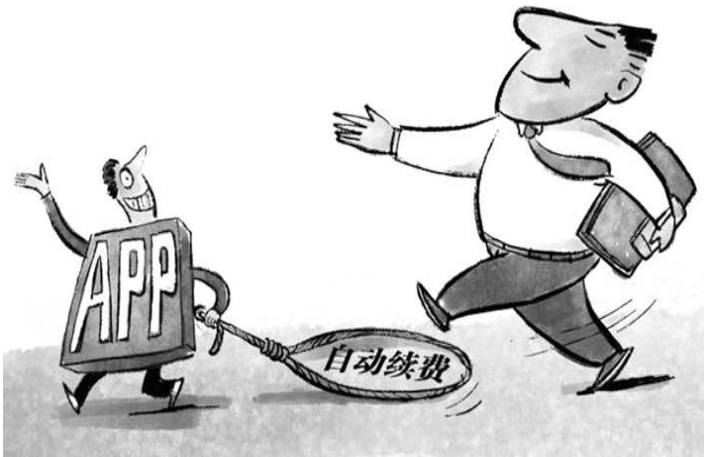
每有引人关注的社会事件、法律问题发生，律师往往能在第一时间给出提示、提供服务。我们为读者采集律师对这些身边事的法律解析，让您不用出家门就可享受“律师服务”。

App自动续费“坑人套路”多

律师：应提供便捷的退订入口

据“新华社”报道，“免费开通会员”“一分钱体验7天会员”“限时6元尊享钻石会员”……近日，山西的刘女士打开第三方支付平台账单时直言“肉疼”，此前曾短期使用的视频、剪辑修图、社交、音乐等多个App长期“悄无声息”通过第三方支付平台扣除银行卡里的钱。

和刘女士一样，不少网民发现，手机扫一扫就能轻松开通各种会员包月、包年服务套餐，但稍不注意就可能掉进商家设好的“坑”。记者调查发现，部分App“自动续费”套路深，引导消费者入“坑”，并给退订续费服务设置诸多障碍，侵犯消费者合法权益。



资料图片

续费套路深

今年5月1日，网络交易监督管理办法正式实施，其中规定“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”。

然而现实中，因App自动续费引发的投诉纠纷并非个案。在相关消费者投诉平台上，以“自动续费”为关键词的投诉多达6万余条。记者调查发现，消费者在开通会员时，部分App套路不断：

首先是自动续费不选不行。记者在“轻颜相机”的会员订阅页面看到，消费者要想订阅会员，只有3个付费选项：“连续包年”“连续包季”“连续包月”。

其次是小字条款暗藏玄机。来自湖北的吴先生为了找工作方便，下载了“脉脉”App，并被“首充会员仅0.1元”的页面吸引。于是，他点击了金黄色的“0.1元立即开通”的按钮付费0.1元开通了会员。但约4个月后，吴先生发现被该软件扣除了272元。他重新打开页面后才发现，开通按钮上方有一行含有“7天试用，到期68元/月续费”的小字。在相关投诉平台上，类似问题的投诉多达900起。

最后是优惠价格名不符实。记

者在一款名为“聚好看”的电视App上看到，其连续包月活动价格为优惠价6元，扫码付款6元后，页面上的自动续费相关条款却显示续费每月为29元，服务到期前1天将通过微信支付发起续费。

退订退款难

“进坑”容易，“出坑”却不易。消费者在部分App上取消自动续费流程烦琐，让消费者退订如入迷宫、晕头转向，甚至退费无门。

记者下载了20款带有自动续费功能的App，仅有6款可以在App内退订，有14款需在第三方支付平台中找到4级或5级界面，点击相关按钮才能完成退订。此外，部分App尽管会以邮件的形式提前进行扣款提示，却未在邮件中提供退订方法。

更有甚者，有的App已经下架，扣费却不停。家住河南的宋女士年初通过短视频平台推广链接下载了名为“swagie”的相机软件。

“下载软件后显示需付费48元才能使用，但付费进去后居然无法使用，之后我就把它卸载了。但过了7个月，我才发现软件每周都通过第三方支付平台扣款48元，前后扣了大概1400元。现在应用商店也搜不到这个软件，更联系不

上客服。”宋女士透露。

违规应查处

针对App自动续费乱象，中国人民大学法学院教授刘俊海表示，变相强制消费者订阅自动续费服务违反了消费者权益保护法、电商法、网络交易监督管理办法等相关法律法规，也违反了民法典中的诚实信用原则、公平原则和意思自治原则。

“建议由国家市场监管部门牵头，组织互联网企业开展自查自纠，对各消费者应用端口中的格式条款和自动续费界面进行整治优化，重点清理诱导消费者订阅自动续费会员中的乱象。”中南财经政法大学数字经济研究院执行院长盘和林说。

北京云嘉律师事务所律师赵占领说：“依照相关规定，可要求第三方支付平台在默认代扣前五天即对消费者实施显著提醒，让消费者自主选择退订或续订，并提供便捷的退订入口，探索期限内代扣应有‘反悔功能’，方便消费者取消支付订单。”

北京大学法学院副院长薛军建议，若互联网企业持续对消费者侵权，消费者本人、消协或检察机关可通过民事诉讼或公益诉讼的方式对互联网企业发起诉讼，或由市场监管部门出面，责令运营企业进行整改，若屡教不改，主管部门可对企业依法进行追责。

（兰天鸣 李紫薇）

“一抽就中”暗藏营销猫腻

律师：质次价高、虚标高价涉嫌欺诈

据《工人日报》报道，在微信小程序等平台上随机抽奖，可以多次抽中一等奖。凭借大额奖券再支付一定费用，就能获得一款标价超过实际支付费用好几倍的家电等产品……这是当前一些平台上“幸运大抽奖”活动的情景。

那么，这样的抽奖活动玩的什么套路？近日记者调查显示，这种“一抽就中”一等奖的抽奖营销暗藏猫腻。

前不久，北京消费者许先生使用完共享充电宝后，平台页面弹出一个来自“大牌福利社”小程序的抽奖提示，点开抽奖界面后随即出现一个“恭喜你获得一等奖，获得高端智能AI扫地机器人2300元优惠券，限时领取”的提示，他只需再支付380元即可领取某品牌的扫地机器人。

许先生在京东、淘宝上输入这一型号的扫地机器人，发现这两个平台上确实有这款产品，价格也在2700元上下，于是他立即支付了380元。一周后，他就收到从广东深圳发货的扫地机器人。但业内人士指出，这些商品在电商平台上的高价都是虚标的，商品的成本实际上很低。另有受骗的消费者表示，这款扫地机器人特别轻、质量一般，“充电几小时，工作十几分钟”。

记者了解到，许先生遇到的这种依托微信小程序等平台开展的“幸运大转盘”等抽奖活动并非个案。近年来，在知乎、微博

等平台，一些网友也反映了自己的抽奖经历和对这种活动的困惑。如有的网友抽中一等奖，支付300多元即可购买标价2900多元的空气净化器，而有的则是凭大额优惠券可以购买珠宝首饰等。

对此，业内人士指出，这种线上抽奖活动完全可以通过后台进行操纵，把程序“写死”，随意设置中奖比例等参数。同时，商家在一些头部电商平台上架抽奖中涉及的商品并以较高的标价展示出来，以此增强抽奖活动的可信度和消费者的“获得感”，一般比较具有迷惑性。

这类低配置、高价位，利用随机抽奖等方式引诱消费者购买“高价值”商品的促销方式，本质上是虚假的“有奖销售”行为，消费者切莫轻信而交“智商税”。

北京市中闻律师事务所合伙人王维维律师认为，商家如果以“抽奖”为名实际进行促销活动，且销售的是质次价高的产品，涉嫌消费欺诈。

依照《规范促销行为暂行规定》的相关规定，应由市场监管部门查处。同时，如商家在电商平台上架抽奖中涉及的商品且以较高的标价展示，并没有依据和实际交易，则构成了价格欺诈，消费者可以向物价部门及平台进行举报。不过，从执法角度看，这种价格欺诈的认定存在难度。因此，也建议消费者在购买“中奖”商品时擦亮眼睛。

（徐新星）



资料图片

律师提示：在直播间买到假货如何维权

据《法治日报》报道，天津一位喜欢古玩的收藏爱好者程明（化名）在某网络直播间购买了几十枚古钱币，花费近5000元。收到货后，程明将这些古钱币先后送到两家古币评级公司进行鉴定，结果均为赝品。记者在采访中了解到，类似的情况在许多直播间都曾出现过，让消费者防不胜防。

尽管直播间售假的情况屡见不鲜，但由于消费者无法提供有力的证据，往往只能自认倒霉，而售卖假货的主播则不受任何影响，继续卖货。

还有不少消费者投诉称，有的直播间中销售产品的店铺存在营业执照造假的情况。

“消费者买到假货后想要维权，存在一个很关键的问题，就是

如何证明是假货。类似这种网络消费纠纷的案件，很多都会出现举证难的问题。据我所知，目前最高人民法院正在制定关于网络消费纠纷的司法解释。”中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍说。

他还说，主播在直播间售卖假货，根据其所售产品类别的不同，可能会涉嫌违反不同的法律。例如，售卖假冒的食品可能涉嫌违反产品质量法和食品安全法；售卖冒充别人商标的产品可能涉嫌违反商标法；售卖有毒有害的产品，还可能触犯刑法。

在直播间出售假货，主播、平台以及商家三方分别应该承担什么样的责任？

北京云嘉律师事务所副主任、中国电子商务研究中心研究员赵占

领告诉记者，根据广告法相关规定，主播作为产品广告发布者，有对广告主的资质和广告内容的真假与合法性进行审查的义务；主播作为产品代言人，还应当购买和使用过该产品，或接受过相应的服务。若主播未依法履行法定义务，可由市场监管部门对其进行行政处罚。

赵占领说，平台若存在以下情形通常需要承担连带责任：平台没有审核商家的身份资质；平台对于消费者单独的承诺没有履行；对于消费者的投诉没有及时受理，以及明知或应知商家的侵权或者其他违法行为却未及时处理。

“根据电子商务法的规定，电子商务平台经营者知道或者应当知道平台内经营者销售的商品或者提供的服务不符合保障人身、财产安

全的要求，或者有其他侵害消费者合法权益行为，未采取必要措施的，依法与该平台内经营者承担连带责任。”朱巍说。

朱巍解释道，如果可以直接在直播间看到购物链接并下单，那么直播平台就是电子商务法中所说的平台经营者，而通过该平台销售产品的店家则是平台内经营者。但在直播间里售卖假货，平台不一定要承担赔偿责任，平台如果遵守了电子商务法、消费者权益保护法以及平台相关规定，则应由知假售假者赔偿。

如何避免购买到假货？如果购买到假货又该如何维权？

朱巍建议，消费者在购物时首先要有一个基本的判断。例如，现实中卖几百元的东西，若在网上只

卖9.9元，那很有可能就是假货。一旦购买的产品出现问题，疑似假货，可以先按照平台的相关规定去维权，找商家协商解决，目前各大网络平台的维权渠道都比较完善。若是国外的商品，连平台也难以辨别其产品的真伪，可以选择向消费者协会投诉，或者向市场监管部门举报，必要时还可以通过诉讼的方式维权。

“在直播间购物时，不能基于对主播个人的喜爱和信任，就无条件地相信主播所售卖或宣传的产品。要详细了解其所宣传的产品具体商家的情况，如是否具有合法资质，口碑、售后服务及其所在电商平台的相关承诺等。同时，在购物过程中注意保留相关的证据，收货后及时验收，发现有质量问题要及时固定证据，依法维权。”赵占领说。（韩丹东 关楚娟）