

一不小心“自动续费” 会员短期充值套路多

投诉人：王先生等
投诉时间：2020 年 6 月

由于各大平台对于很多电视剧以及综艺版权展开争夺，用户们不得不转战于各个平台，对于精打细算的消费者来说，充短期会

员是比较经济的选择。然而，短期会员协议中隐藏的“自动续费”陷阱，让很多消费者气愤不已。

近日，浦东新区消保委收到了包括王先生在内的一些消费者对于某视频网站的投诉，他们纷纷表示之前在该视频网站充值过

一次会员，但是后续也没有再使用，最近却发现该视频网站每月都在通过支付宝扣除费用。消费者们联系客服后才发现，以为当时开通的是“短期会员”，事实上却是“自动续费服务”。虽然费用不多，但是对于平台的这种操作，消费者表示无法接受。

◆记者连线◆

受理投诉后，浦东新区消保委工作人员尝试使用该 APP，发现在开通会员时，系统会默认帮用户勾选自动续费，字体小且毫不起眼，如果不仔细看，根本就浑然不觉；并且在想要取消的时候，很难找到取消界面，取消流程也充满套路。与经营者交涉后，经营者最终同意退还多收的费用。

“自动续费”字体小不起眼，标示不清晰，且在用户开通会员时自动勾选，根据

《消费者权益保护法》第八条以及第九条，涉嫌侵犯消费者知情权和自主选择权。同时，《电子商务法》第十九条规定：“电子商务经营者搭售商品或者服务，应当以显著方式提醒消费者注意，不得将搭售商品或者服务作为默认同意的选项。”本案中，经营者的做法明显与相关法律规定要求不符。

消费者要警惕“自动续费”陷阱：一是要看成为 APP 付费会员的“附加条款”；二

是要查支付软件中是否已潜伏“自动续费”；三是要敢于投诉，运用法律武器保护自身合法权益。

对于经营者来说，付费必须是基于为用户提供更优质的服务，通过具有高附加值的内容满足用户需求，利用更新的技术手段给用户带来更好的使用体验，如此提高用户粘性才是良性的，也是真正可持续的，利用套路来牟取一时的利益，企业注定走不远。

◆律师说法◆

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮分析认为，在“自动续费”选项系被经营者设置默认勾选且经营者未以显著方式提醒消费者注意的情形下，经营者的该种行为已侵害了消费者的知情权与自主选择权，显属违法。

“消费者依法享有知情权与自主选择权，经营者开通‘自动续费’功能应以显著方式提请消费者注意，由消费者自主选择。”金玮律师指出，依据《网络交易监督管理办法》第十八条的规定，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。经营者如若违反前述规定的，市场监督管理部门

有权依职责责令限期改正，并可处相应金额的罚款。

同时，金玮律师也指出，默认勾选自动续费其实涉及合同是否续订等相关问题，无疑是涉及消费者重大利害关系的条款。依据《民法典》第四百九十六条第二款的规定，采用格式条款订立合同的，提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务，并采取合理的方式提示对方注意免除或者减轻其责任等与对方有重大利害关系的条款，按照对方的要求，对该条款予以说明。提供格式条款的一方未履行提示或者说明义务，致使对方没有注意或者理解与其有重大利害关系的条款的，对方可以主张该条款不成为合同的内容。

此外，金玮律师提醒广大消费者注意维护自身合法权益，而 APP 经营者作为格式



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

合同的出具方理应履行提示或说明义务，在其对格式合同中所涉自动续费等条款未作出明显的提醒说明的情形下，消费者可以主张该条款不成为合同内容，即自动续费扣款行为是无效的，对当事人没有约束力，消费者可以要求退还相应费用。 记者 金勇

一周打假

安徽查获假酒36吨

近日，安徽滁州市公安局成功破获 1 起跨省特大生产、销售假酒案件，抓获犯罪嫌疑人 9 名，捣毁制假售假窝点 1 处，查获假酒 36 吨，涉案金额高达 2000 余万元。

今年 6 月底，滁州市公安局食药环支队根据群众举报线索，抓获以聂某、李某为首的 9 名违法犯罪嫌疑人，现场查扣包括灌装设备、压盖机、贴标机等制假设备、工具 41 件，假酒、非法添加化工原料以及各类包装原材料 36 吨。

经调查，2021 年初，聂某通过购买食用酒精、商标、瓶盖等原材料，假冒某知名品牌假酒进行灌装销售。为了打开销路，聂某拉上了多年前认识在河南做电商的李某，并利用李某的电商经验，通过网络进行销售。该团伙在一年多的时间内，制售假酒涉及 5 省 26 个地区，货值金额 2000 余万元，非法获利 300 余万元。

湖北缴获假药300余公斤

近日，湖北鄂州警方成功打掉一制售假药团伙，抓获犯罪嫌疑人 9 人，缴获假药成品、半成品 300 余公斤，实现“产运

销”全链条打击。

近日，经群众报案，鄂州警方一种专门向老人推销的治疗风湿疾病的药品，鄂州市市场监管部门鉴定后确定为假药。

警方围绕药物的来源问题，从销售末端切入深挖彻查，用资金流、通讯流、网络流、信息流等手段，调查犯罪嫌疑人痕迹，很快锁定了犯罪嫌疑人齐某、张某为首，生产基地在山东的制假售假团伙。

鄂州警方先后赶赴山东菏泽、德州等地取证。近日，警方在山东菏泽当场抓获犯罪嫌疑人 9 人，缴获假药成品半成品 300 余公斤，避免财产损失 30 余万元。目前案件正在进一步侦办中。

银行协助警方

抓获“断卡行动”涉诈嫌疑人

□记者 夏天 通讯员 何东

本报讯 日前，农行上海新片区分行瓦屑支行运用“开户扫码”识别预警，果断处置，协助警方抓获 2 名“断卡行动”涉诈嫌疑人。

7 月 1 日下午，两位来自异地的客户结伴来到农行上海新片区分行瓦屑支行要求办理银行卡开户，网点工作人员按照正常流程引导客户进行“开户扫码”。经过一番操作后，扫码结果竟显示客户属于涉诈“两卡”高警示客户。该情况立刻引起了大堂经理的警觉，第一时间将情况汇报给网点行长。网点行长了解情况后，一边联系所在区域的上海市公安局浦东分局周东路派出所；一边以需要到柜面申请为由，按照服务流程引导客户至柜台办理，稳定客户情绪。5 分钟不到，民警火速赶到现场，经初步询问后将两人带回了派出所进行进一步核实调查。

虹口区市场监管局 筑牢疫情防控屏障

□记者 金勇

本报讯 为不断充实疫情防控后备力量，积极主动投入抗疫一线，虹口区市场监管局落实区委常态化核酸采样工作部署的有关要求，组织发动全局党员干部参加核酸采样培训。

培训分为理论和实操两部分。理论部分采用线上视频培训，参训人员在学习鼻咽拭子采样、生物安全防护、医疗废弃物处置等理论知识并考试合格后转入实操培训。参训人员以小组为单位，认真观摩，相互配合，反复练习正穿脱防护用品和采集标本等内容。授课老师现场一对一验收考核，确保学习实效。针对防护服穿脱、鼻咽拭子采样、环境消杀以及容易被忽视的手部清洁等操作不规范问题，逐一演示和纠正，确保各环节操作规范。

主笔闲话



近年来，随着网络技术的发展，个人信息的泄露成为了民众日益关注的问题。如今，要求提供个人信息已经成为生活常态，出行、购物、贷款、入学、看病，以及网络学习等各种行为，都需要提供个人信息，毫不夸张地说，除非拒绝融入当代社会，否则，提供个人信息，就是大众必须作出的选择。本期“专家坐堂”介绍的就是个人信息泄露的相关案例。

而一旦将个人信息提供给相应部门之

个人信息保护要严防内鬼

后，无论个体如何小心谨慎、严防死守，可能都已无济于事。这是因为，个人信息已经不再是“我的地盘我作主”，而完全取决于那些得到个人信息的部门与人员，其中，令人最为担忧的便是“内鬼”的存在。“内鬼”作祟而导致个人信息泄露的新闻，时常见诸于各种媒体。因为某些部门掌握着大量的个人信息，“内鬼”泄露个人信息的危害，也就更为严重。

依法打击行业“内鬼”泄露公民个人信息违法犯罪工作，是职能部门的本职工作。只有加大惩戒力度，对所有泄露个人

信息的“内鬼”形成高压态势，并持之以恒，才能起到“当头棒喝”的遏制作用。与此同时，作为收集个人信息的部门，通过科技手段，提高查看信息库的权限级别，建立信息浏览下载追溯机制，强化对信息管理职能部门的日常监管等，才能杜绝“内鬼”兴风作浪。只有将职能部门的依法惩戒、个体的小心防护与相应部门的强化监管融为一体，个人信息才会真正得到有效的保护，因为个人信息泄露而造成的事件也才会少些再少些。

金勇