

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”。

会员自动续费被指陷阱多

律师:平台方责任难以推卸

据《北京青年报》报道，近期不断有消费者投诉 App 付费会员在购买时以隐蔽小字告知自动续费，或以站内信、应用内通知、邮件等十分隐蔽告知的情况下自动续费，连续扣费数月甚至几年之久，在不经意查看第三方支付平台后才发现。

律师分析表示，平台方有着难以推卸的责任，目前法律中还没有对如何采取“显著”方式进行续费告知有具体规定，平台可能是借此钻空子来模糊自身应当承担的责任，但这种做法不合理。

自动续费无提示

近日不少网友表示，自己分别在多个 App 会员上遭遇了自动续费未通知事件，根据用户晒出的大量扣款记录，记者对详细情况进行了了解和核实。

在亲身体验投诉较多的十几款 App 后发现，在这些平台的会员充值界面中，“连续包月”“连续包年”一般为默认首选项，且价格下方通常会有一行浅灰色小字写着“每月自动续费，可随时取消”。连续包月包年的价格也更有诱惑力，与普通月卡相比往往会便宜 5 到 20 元不等。有自动续费协议和单月卡在界面上像是隐藏款，如果不多尝试几下，是很难发现它们存在的。

更有甚者，在 App 上根本没有类似提示，而是在用户选择连续包月扫码付费后会直接自动跳转至“开通自动扣费”界面，相当于付了费就是签了自动续费的合约。该如何取消合约服务、到期是否会以某种方式提醒等必要说明在其中并未体现。不少用户因疏忽或其他原因，未能及时关闭自动续费服务通道，这才一连被扣了数月甚至几年的会员费用。

退订提醒十分隐蔽

退订时，消费者们也遭遇到了不告知或隐蔽告知的问题。有消费者表示，自己以为会在短信中收到



资料图片

扣费提醒，或者至少在两种不同渠道收到类似提醒，但实际上，App 会挑选消费者可能完全注意不到的方式进行告知。

也有消费者表示：“各个 App 的自动续费协议中介绍，自动续费服务是‘避免会员因疏忽或其他原因导致未能及时续费造成损失而推出的服务’，那为何没有避免会员因未能及时取消而造成损失的措施和服务呢？”

记者体验发现，市面上绝大多数 App 内并没有设立便捷的关闭会员服务通道，尽管其会员平台对于取消连续订阅的步骤都作了详细说明，但想要找到说明的具体位置并按步骤手动关闭还是得费上些功夫。

相关法规已有要求

根据《网络交易监督管理办法》条例第十八条，“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”。

北京市中闻律师事务所合伙人廖爱云律师表示，“平台应提前五日以显著方式提示消费者。关于这个显著方式，目前法律没有明确规定，但是应当遵循公平、合理、对等的原则，

例如平台经营过程中常用的重要信息发布渠道，在邀约订单时醒目、便捷的展示渠道，也应该在扣费提醒时以同等的方式采用。例如有平台采用弹窗的形式邀约订单，那么其同样应该以弹窗的形式提示消费者即将续费事宜。”

实际上，《网络交易监督管理办法》中提到过，“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”。从经营者的角度考虑，在一级页面主要展示会员订阅服务也并没有错，但这让不少消费者直呼“整天与各种 App 斗智斗勇，没想到最后还是被当‘韭菜’”。

对此廖爱云律师也表示，“关闭会员渠道也应遵循公平、合理、对等原则，允许消费者采用同等便捷的方式进行操作。”她认为，对于扣费提示缺少或不明显、取消步骤繁琐、取消按钮不明显等，平台方有着难以推卸的责任，并建议国家市场监督管理总局加大监督管理力度。

廖律师提醒广大消费者，在司法实践中，对商家和消费者之间存在的争议问题，法院更多会从保护消费者知情权的角度去裁量，所以在一定程度上也有利于消费者的正当维权，从而鼓励消费者大胆维权。

(温婧 安其尔)

洗浴时滑倒受伤店家拒赔

律师:经营者负有安全保障义务

据《华商报》报道,陕西西安的陈先生近日投诉称,自己在洗浴中心滑倒后摔伤,店内却无人送他就医,之后连医药费也不愿赔偿.对此律师表示,作为经营者负有安全保障义务,在危险发生后应当采取必要的救助措施。如果消费者自身对损害的发生有过错,也应承担一定的责任。

投诉：

在洗浴中心摔伤

近日，西安市民陈先生投诉称，1 月 28 日他在凤城五路天潮水会洗浴时，在台阶上滑倒，小腿摔伤。“当时我的伤口流血不止，和服务员说了情况，可没有人帮我处理伤口，也没有人联系医院。”陈先生说，“之后来了一位主管，我问他能不能帮忙送到医院处理伤口，但被他拒绝，说他们不管这件事情。”

陈先生只得自己简单处理伤口后，打车前往附近的医院。“一共缝了 7 针，还开了消炎药，花了 1900 多元。”陈先生说，伤口处理好后，他返回洗浴中心，主管拍下了伤口情况和医院单据，表示之后会有经理来处理。

“等到第二天，经理却说他们没有意外险，因此没办法赔偿医疗费用，只能给一些洗浴券作为补偿。”

记者联系到天潮水会经理关

先生，他表示顾客因个人原因摔伤，店里无法控制，因此无法给予现金赔偿，最多只能补偿 10 张洗浴券。

律师：

负有安全保障义务

针对陈先生的遭遇，陕西稼轩律师事务所王舒律师认为：

首先，根据《民法典》第一千一百九十八条的规定，经营场所的经营者、管理者未尽到安全保障义务，造成他人损害的，应当承担侵权责任。

本案中，洗浴中心作为经营者，对进入场所的消费者理应尽到相应的安全保障义务，在危险发生后采取必要的救助措施。但在陈先生受伤后，洗浴中心推诿称不归其管，也未采取拨打急救电话等必要的救助措施，存在一定的过错，应当承担责任。

但同时《民法典》也规定，如果被侵权人对损害的发生有过错的，也应承担一定的责任。陈先生作为完全民事行为能力人，在洗浴中心也应当充分预见可能发生的危险，如果其也未尽到注意义务，则也应对自己损害后果的发生承担一定的责任。本案中，陈先生应及时固定、保存证据，必要时向法院起诉，通过诉前调解等途径维护自己的合法权益。(白仲夏)



资料图片

贴息存款卷土重来 律师提醒注意风险

据《北京商报》报道,经历了去年存款利率的普降,银行对存款资金的渴求看似削减,但对大额资金的“精准”需求依然难消,记者注意到,近段时间贴息存款重出江湖,有不少“黄牛”打着银行时点冲量、日均冲量、贴息力度大等口号招揽生意,其中以三方掮客居多,但也不乏一些金融行业从业者……

“黄牛”揽客贴息存款

“100 万元起存”“贴息存款”“全国均可做”……如今,银行存款时点冲量、日均冲量已成为更加日常的行为。3 月 1 日,记者注意到,有不少“黄牛”游走在社交媒体发布贴息存款“口子”揽财拉客,获取利差。

“收益翻倍、安全可靠,资金就存在银行Ⅱ类户中。”一位资金掮客

在社交媒体发布了揽客信息,他介绍称,“贴息存款的收益来源为购买的银行存款利息+私下贴息,例如,存入 100 万元存款,除了银行本身利率之外,存入后我们会向您额外加息 3.65%。”

“我这里属于行业上游渠道,资金方想找到更短的渠道几乎不可能。”资金掮客赵磊(化名)给出的口径也基本一致,在合作之前他通常会向客户表明自己的优势,例如,贴息价格比其他渠道高、能带客户挣更多的钱等。

除了一些专职揽财的资金掮客之外,还有一些金融行业人员也加入其中。

叶莉(化名)是一位信托公司销售人员,近两年信托行业违约频发,投资者购买产品的态度也越来越谨慎,为了增加一些额外收入,她也加入了帮助银行推荐贴息存款的行

列。“银行需要存款,只存 1 天,存 100 万元除了银行利息我再额外给您补贴 600 元……”这是叶莉发送推荐短信的模板。

还有一些疑似银行的工作人员也晒出“200 万元起存、大额存款利率高达 4.25%”的字样,并附上工作照吸引储户前来办理贴息存款。

暗藏陷阱风险难测

贴息存款一直都是行业不能说的秘密,但“散落”在社交媒体的传单、广告、海报等各类渠道都能找到它的身影。

据了解,市面上存在的贴息方式主要有“阳光贴息”以及“非阳光贴息”两种。

通俗来讲,“阳光贴息”就是银行工作人员为了完成业绩指标,自己私下或通过资金掮客向储户支付

“利息”购买的存款产品。这类产品购买方式与一般存款产品购买方式比较相似,储户需要先在银行任意柜台开通账户然后进行存款,但必须要存够规定期限,在此期间不能提前支取、不能转让,这类存款产品一般有灵活期限和定期存款两种,定期存款的存入年限通常在 1-3 年左右,贴息的利率通常在 2.5%-3.7%之间。

还有一类为“非阳光贴息”,这类贴息往往需要储户存入较大的资金,由不满足银行授信条件的用款企业作为贴息方购买的存款产品。

在不少储户看来,贴息存款是银行合规的存款业务,办理流程也均在银行进行,只要跑跑腿、动动手指头就能拿到翻倍的利息,何乐而不为?但在北京寻真律师事务所律师王德悦看来,在贴息揽储的产业链中,银行获得了存款,完成了业

绩;资金掮客赚取了中介费;投资者得到了贴息,看起来皆大欢喜。但对于储户来说,贴息存款可能意味着不仅拿不到利息,甚至本金也会血本无归。

王德悦提醒,这类高息存款往往暗藏陷阱,很多情况下都牵扯着银行“内鬼”与资金掮客勾结实施诈骗、职务侵占、伪造金融票证罪等犯罪行为。尤其是“非阳光贴息”,资金往往根本没有存入银行或被擅自转走,尽管银行应该对内部员工参与的不合规存款业务负有监督责任,但此类存款一旦“消失”,储户往往很难向银行追责。

事实上,近年来发生的“存款消失案”也多与贴息有关。有一些储户通过资金掮客提供的贴息方式购入了存款产品,本以为资金进入了银行系统,但殊不知,自己的辛苦钱被企业或银行员工挪用,最终落得个血本无归的地步。

(北京商报金融调查小组)