

□ 上海段和段律师事务所 刘春泉

如今人们使用电脑软件、手机 APP 时，已经可以接受为获得更新更好的内容或服务而付费。但是，也有一些软件和 APP 以免费作为诱饵，引导消费者下载和试用，但免费背后却藏着自动续费的陷阱。

如果消费者遭遇自己并不认可的自动续费，该如何维权呢？

“自动续费”由来已久

消费者遭遇自动续费陷阱的问题由来已久，二十多年前，此类陷阱和投诉主要存在于手机短信订阅领域，以至于 2004 年 4 月，当时的国务院信息产业部发布《关于规范短信息服务有关问题的通知》，要求明示收费标准和方式。

其中，第三条要求明示收费标准和方式，“移动通信企业及信息服务业务经营者在为提供短信服务进行各种形式的业务宣传时，应突出提醒用户收费标准、方式和退订方法。特别是为用户通过短信参与电视、广播等媒体举办的节目提供服务时，在告知用户使用方式的同时，必须明示相应收费标准和收费方式，且包月服务必须经用户确认。在提供短信息服务时，包月类、订阅类短信服务，必须事先向用户请求确认，且请求确认消息中必须包括收费标准。若用户未进行确认反馈，视为用户撤销服务要求”。

第四条则明确包月订阅类必须在执行订阅前要求用户确认，由此，“二次确认”制度正式确立。

而从当前自动续费的技术实现方式来看，大致可以分为以下几种：

第一种是运营商类别的，即通过在通信费用账单中扣收的方式实现；

第二种是通过免费订阅、免费会员、免费试用等诱导点击下载，免费期限届满时通过银行或者网络支付服务机构定期扣费；

第三种是银行和网络支付服务机构，通过自有终端渠道以无实际意义的保险（比如免费赠送但保险金额小的各类保险产品）或者其他产品，诱导用户购买、订阅，此后持续扣费，诱导复购和增购。

近年来的相关案例表明，司法实践中已开始意识到银行等金融机构在保障用户资金安全中的责任。

银行和网络支付机构是通过提供信息技术产品，接受和验证消费者的支付指令，然后执行指令，通过清算系统把钱款支付出去的。通过清算系统清算后，相关商户收到钱款。

现在不仅中国人民银行有相关规范，银行自己在大额支付场景中，也会通过交叉验证等手段，验证支付指令的真实性，避免错误执行清算后造成损失，可能遭遇用户索赔的风险。

而自动续费通常都是小额消费，因此银行和网络支付机构对支付指令的验证相对宽松。

但是 2021 年 5 月 1 日起施行的《网络交易监督管理办法》已明

确要求：

网络交易经营者在消费者接受服务前和自动续订、自动续费等日期前 5 日，以短信、消息推送等显著方式提请消费者注意，由其自主选择。采取自动续订、自动续费方式提供服务的，应当征得用户同意，不得默认勾选、强制捆绑开通，服务期间提供便捷的随时退订方式和自动续订、自动续费取消途径。

2023 年 2 月 6 日，《工业和信息化部关于进一步提升移动互联网应用服务能力的通知》也再次强调了“服务续期及时提醒”，其中要求：“采取自动续订、自动续费方式提供服务的，应当征得用户同意，不得默认勾选、强制捆绑开通。在自动续订、自动续费前 5 日以短信、消息推送等显著方式提醒用户，服务期间提供便捷的随时退订方式和自动续订、自动续费取消途径。”

及时发现并交涉

企业是终止不当收费和解决用户投诉的第一责任人。鉴于目前大部分自动续费都是小额交易，因而及时发现这种扣费行为并拨打客服电话，通过企业客服渠道及时终止扣费以及退回不合理扣费是最为便捷的做法。

这里需要提醒消费者，平时应当留意自己的手机账单、银行账单等是否出现不明原因收费，一旦发现遭遇自己并不认可的自动续费，及时和扣费企业交涉。

向监管部门投诉

如果企业客服渠道不能解决投

遭遇自动续费消费者如何维权

起诉支付企业自动续费未获得本人授权应当退款，甚至构成消费欺诈，不需要使用消费者知情权、选择权等原则性条款，而是有明确的法律依据。

《电子商务法》第五十七条规定：未经授权的支付造成的损失，由电子支付服务提供者承担；电子支付服务提供者能够证明未经授权的支付是因用户的过错造成的，不承担责任。电子支付服务提供者发现支付指令未经授权，或者收到用户支付指令未经授权的通知时，应当立即采取措施防止损失扩大。电子支付服务提供者未及时采取措施导致损失扩大的，对损失扩大部分承担责任。

根据上述法律规定，支付服务提供者（包括银行和支付机构）有义务审核支付指令是否当事人真实授权。未经授权的支付，损失由支付服务提供者承担。

《反电信网络诈骗法》第十九条规定：银行业金融机构、非银行支付机构应当按照国家有关规定，完整、准确传输直接提供商品或者服务的商户名称、收付款客户名称及账号等交易信息，保证交易信息的真实、完整和支付全流程中的一致性。

在类似央视曾经报道的使用顾客无法理解的数字代码或其他未充分说明的扣费场合，可以依据上述法律规定要求整改，或者认定存在过错。

除了上述路径，消费欺诈诉讼也是解决自动续费问题的有效路径，而且消费欺诈诉讼可以适用惩罚性赔偿，最低为 500 元。

当然，对于金额不大的民事诉讼，消费者除了费时费力，还可能承担律师费等费用，很多律师也不愿意办理这样的小案子。但是，消费欺诈的惩罚性赔偿有可能成为解决这一问题的突破口，因为《消费者权益保护法》规定的“欺诈”一旦成立，可以判决最低 500 元的惩罚性赔偿，而不管个案涉及多少金额。如果涉及的消费者比较多，那么赔偿金额有可能对企业形成一定震慑。

对于“欺诈”的认定，《民法典》总则编司法解释第二十一条规定：故意告知虚假情况，或者负有告知义务的人故意隐瞒真实情况，致使当事人基于错误认识作出意思表示的，人民法院可以认定为《民法典》第一百四十八条、第一百四十九条规定的欺诈。

现在很多自动续费都是以“免费”作为诱饵，引导消费者下载和使用，然后将自动续费的相关内容藏在协议中，到期就自动续费。对此消费者可以主张：通过用户协议告知只是交易基础法律关系中的告知，不满足支付行为中的告知要件。因为基础交易与支付属于不同法律关系，在支付法律关系中，支付机构不审查基础交易事实，只审查支付指令的真实性。在“免费试用”情形下，虽然用户确实点击了协议，但是并没有发出支付指令，支付指令是基础交易中销售企业向支付机构发出的，就此扣费是可以从法律角度质疑的。

此外，消费者还可以主张：支付指令属于敏感个人信息，根据《个人信息保护法》需要单独同意。从《个人信息保护法》角度来看，金融敏感信息需要用户单独同意，仅在用户协议中把需要单独同意的内容单列等方式作为单独同意的证明，在司法实践中，消费者也是可以质疑和挑战的。

诉，消费者可以投诉到消保机构、市场监管部门以及相关行业的监管部门。

对于未成年人擅自使用家长手机进行大额购买等行为，应当向游戏、直播等企业所在地监管部门投诉，由监管部门调查核实。至于互联网销售保险等情形下的自动续费，应当向企业所在地金融监管部门投诉。

个案诉讼及公益诉讼

自动续费问题虽然已被曝光多年，媒体上也不时会有相关报道，但目前还没有检察机关或者消费者组织发起公益诉讼。笔者认为，这是检察机关和消费者组织值得重视和开发的公益诉讼领域。

在现行法律框架下，如果消费者

