

自动续费,别再“绕弯弯”了

市消保委针对70款App、30部微短剧进行调查

□ 记者 章炜

App 会员连续包月服务未提前通知就自动扣费,想要取消却太过复杂……你是否遇到过类似情况?随着移动互联网技术的发展,很多消费者选择成为 App 的自动续费会员。消费者反映,本来是冲着有优惠才开通的会员,但过程中遇到了次月价格没有显著提示、开通前没有让消费者阅读条款的步骤、未提前通知就自动扣费、无法取消自动续费等问



消保委供图

部分App取消自动续费便捷度不高

市消保委认为,取消自动续费的便捷度不应该低于开通的便捷度,如果能在 App 内开通自动续费的话,那么也应该在 App 中以同样的便捷度设置相关的取消入口。

调查发现,33 个 App 可以直接在应用内完成自动续费的开通与取消,占比为 47.1%。而有 34 个 App 在应用内只能开通自动续费,取消操作则需通过支付渠道进行,占比为 48.6%。此类 App 均在支付页面或会员协议中明确告知了消费者这一取消流程。

市消保委还体察了 30 部微短剧,发现有四个微短剧剧场涉及自动续费,其中三个平台(繁花剧场 App、星芽免费短剧 App、来看短剧 App)没有设置显著提醒提请消费者注意续费。

总体来看,各个 App 和微短剧经营者以自动续费方式提供服务的,提醒和告知义务的履行情况较《消费者权益保护法实施条例》施行前,有了明显提高,但仍存在一些不足。

因此,上海消保委建议:一是优化会员服务购买展示页面,通过较大字体和特殊颜色等方式,充分提醒消费者注意价格。二是考虑到手机终端软硬件差异和消费者的使用习惯,至少采取站内信、短信推送、支付渠道通知等两种以上方式,提前通知消费者将进行自动续费。三是提供消费者便捷的自动续费取消或退订路径,必须通过支付渠道进行取消的,应特别告知,从而充分保障消费者的知情权和选择权。

有App未向消费者明示连续包月的次月价格

市消保委发现,连续包月服务存在两种情况:一种是首月与次月价格相同;另一种则是两者价格不同。现在,很多 App 采用首月低价策略吸引新用户,但次月通常就会恢复到比较高的价格。在这种情况下,市消保委认为,当首月与次月价格不同时,App 运

营方应该向消费者做出显著的提示。

在这方面做得较好的 App 有 QQ 音乐、美团单车、滴滴青桔、喜马拉雅、爱企查等五个,占比 7.1%。另有 26 个 App 的首月与续费价格相同,占比 37.1%。得到、KEEP 等 34 个 App 虽然对价格差

异进行了提示,但是提示方式不够明显,如字体较小或采用灰度显示等,占比 48.6%。

在这方面做得不够好的是微博,其支付页面仅提示当前支付价格为优惠价,但未标明续费价格。据了解,微博前三个月优惠价格是 5 元/月,但从第四个月起价格就涨到了 12 元。

开通自动续费前,小象超市App无阅读条款提示

市消保委认为,在开通自动续费的过程中,有一个让消费者阅读条款的提示并进行确认是很必要的,一方面是因为条款内容本身具有重要性;另一方面是通过这个设置可以在一定程度上避

免消费者的误操作。

在此次调查中,市消保委发现,有 69 款 App(占比 98.6%)都设置了两个步骤:先要求消费者点击勾选“阅读并同意服务协议”,随后才是进行支付操作。

市消保委通过调查发现,小象超市 App 只显示了一个步骤,即将确认协议与支付环节合并,购买页面上仅显示“确认协议并开通”。市消保委认为,这样的设置显然是不够严谨的。

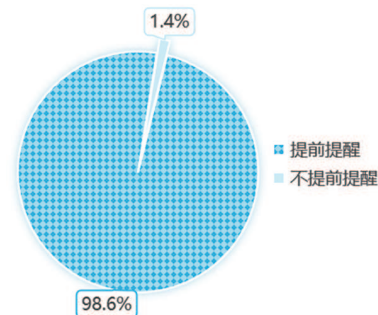
部分App在自动续费提醒方面做得不好

今年 7 月 1 日起实施的《消费者权益保护法实施条例》规定,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,以显著方式提请消费者注意。

调查发现,有 28 个 App 会通

过站内信、短信、支付渠道通知等两种以上途径通知消费者自动续费日期,做得较好,占比为 40%。微信读书、幕布等 32 个 App 仅通过站内信、苹果邮箱或支付渠道中的一种提示消费者,占比为 45.7%。单一提示方式特别是站内信和苹果邮箱,存在消费者不打开 App 或

不逐封检查邮件就发现不了的情况,因此很容易被忽略,不够显著。印象笔记 App 在自动续费提醒方面做得不够好,未通过任何途径提前通知消费者。市消保委与行者、欧路词典、无他相机三个 App 进行了沟通,相关企业已迅速采取了纠正措施,积极改进了通知机制。



98.6%的APP会在自动续费日期前提醒消费者注意

曝光台

近日,中国消费者协会提醒消费者,对于一些打着免费、低价检测旗号,实则兜售其高价治理服务的机构,消费者要提高警惕,避免上当受骗。此外,不要轻信“试纸”、简易“试剂盒”“检测仪”的检测结果,这种检测的科学性和准确性难以保证,也无法作为

打着免费旗号,实则兜售高价治理服务 小心室内空气治理检测陷阱

索赔、诉讼的依据。

中消协提醒,消费者可以要求检测机构提供相应 CMA 证书,或在市场监管部门网站上查询机构的

资质信息。另外,通过中国合格评定国家认可委员会(CNAS)官网可以查询到通过认可的相关建筑装饰装修材料检验检测机构和具备《室内

空气质量标准》(GB/T 18883)检验检测能力的室内空气检测机构信息,消费者也可以从中择优选择。消费者应谨慎选择除甲醛治理产品,很多产品不光性能未经有效验证,还存在夸大治理效果、包装标识不清、伪造检验结果、提供虚假证明等问题。(综合《北京日报》等)