

# 手机APP订阅自动续费,你“遇刺”了吗

## 网络投诉蜂拥:开通一时爽,取消却很难 地方监管已出手,网友期待根本改善



漫画:谢偲祺

军哥说新闻

### 一键关闭自动续费真有这么难吗



手机APP“自动续费”开启容易关闭难,找不到关闭入口是常态。消费者吐槽已久,却迟迟得不到根治。

“3·15”来临之际,全国政协委员安庭在两会上提出了《关于加强付费软件“自动续费”乱象监管治理力度的建议》,再度引起广泛共鸣,可见天下苦其久矣。据浙江宣传披露,某知名投诉平台上,以“自动续费”为搜索条目的投诉件,从2020年的3万多条,暴增至如今的14.8万条。

一键关闭“自动续费”,有这么难吗?“自动续费”乱象,是清理门户的时候了!在这个问题上,不能老是指望消费者擦亮眼睛,不能单纯指望地方层面的零敲碎打,必须国家层面出面来统一协调整治行动,才能有根治。

商家与客户的权利是对等的。可事实上,众多手机APP在付费环节总是遮遮掩掩,在会员包月、包年服务套餐中,暗藏“自动续费”消费陷阱。即使消费者知晓规则,并及时处理,却是“入坑”容易“退坑”难,续费容易退订难。

维权连线

### 应聘司机签租车协议跑3个月竟倒赔近3万元 公司回应:签约司机自己不愿跑



29岁的湘潭市民郭先生出门找工作遇到了“坑”,原本打算应聘驾驶员工作,在招聘人员的引导下签了租车协议,交了1.7万余元租车跑货运。干了3个月,不但没挣到钱,反而要倒赔近3万元。3月12日,郭先生向三湘都市报记者讲述了事情经过。

**遭遇:租车跑货运3个月,倒赔近3万元**

郭先生是一位拥有C照、具备3年驾龄的司机。2023年初,他在网上看到一则招聘信息,湖南众意供应链管理有限公司(以下简称“众意公司”)正在招聘货运司机,月薪为5000元至8000元。郭先生便抱着试试的心态联系了招聘。

同年11月,对方给他推送了一条跑货运的消息:“点对点送长沙区域,过河运费300元,不过河260元,现结。”郭先生动心了,2023年11月11日,他前往位于株洲天元区的众意公司应聘,并在招聘人员的引导下,与众意公司签订《车辆运营服务合同》,租了一辆新能源厢式货车。

“服务费4500元、信息费5000元、押金1万元,半个月租金2800元。”郭先生东拼西凑,支付了1.73万元费用,还欠公司5000元。签完合同后,公司给他安排了一条长沙区域内的配送线路,一天两趟,200元一趟。“一天租金就要200元、车子充电100多元,这不是要我白干吗?”

2024年2月22日,郭先生因未在规定时间内补齐押金,收到公司的合同解除通知函。通知函称:除扣所交保证金作为违约金外,还要支付拖车费、车损、押金欠款,共计1.12万元。至此,郭先生出门求职,交钱租车不但没赚到一分钱,还要倒赔2.85万元。

**回应:货源充足,签约司机自己不愿跑**

记者在網上检索发现,有类似遭遇的不止郭先生一人。“这是众意公司打着招工的名义坑害劳动者。”郭先生认为,自己遇到了招聘陷阱。

3月12日,记者致电众意公司一名刘姓经理。刘经理表示,他们确实有对外招募司机,但有几种模式,帮公司开车拿底薪提成或租车承包线路,“都是他们自愿选择的。”

刘经理介绍,公司有市场部对接货源,货源充足,且签约司机都有提供线路,“他们要不就嫌太累、要不就嫌太远,我们重新调配后,他们还是不愿跑。”

面对郭先生的质疑,刘经理表示,公司是按合同办事,对此事有异议,可向法院提起诉讼。

■文/视频 三湘都市报全媒体记者 杨洁祺

提醒

### 求职要看清合同,谨防不合理要求

湖南法建律师事务所律师杨纲分析认为,从双方签订的《合同》的内容来看,该合同属于格式合同,但合同在权利义务约定方面,主要倾向加重求职者义务。

律师提醒求职者,不要被“高薪”“低成本”等字眼诱惑,谨慎对待不合理的要求,控制先期投入的成本,以免超出个人能力的承受范围。同时,在签订相关合同时,一定要看清楚合同内容,确认无误后才能签字。

■三湘都市报全媒体评论员 张军 晓风 视频 刘文

律师说法

### “自动续费”不可捆绑需以显著方式提醒

“自动续费是否侵犯消费者合法权益,主要是要看经营者有没有尽到告知义务。”湖南怀天律师事务所律师田边泉介绍,“开启自动续费服务协议或连续订阅协议等,如果协议中关于自动续费的内容没有加粗或放大,或者用下划线提醒消费者着重阅读。此类情况下,该条款可以视为格式条款,从法律的角度来说,此类侵犯当事人合法权益的自动续费条款应当被认定为不成立或者无效。”

他表示,自动续费应当在消费者接受服务日期前五日,以显著方式提醒消费者注意,由消费者自主选择,同时,销售商品的时候,不得捆绑,不能够事先替消费者做出一个默认的选择。

值得一提的是,“关闭自动续费”,监管部门也已出手。2024年1月1日,深圳正式实施《深圳经济特区消费者权益保护条例》,其中明确规定“自动续费”日期前五日,以电话、短信、即时通信工具、电子邮件、消息推送等有效途径将服务内容、扣费金额等事项告知消费者”,还将对违反规定者处以罚款,抬高“自动续费”乱象的违法成本。

这一规定的出台,让许多人拍手叫好的同时,也让很多网友期待,在全国范围内该现象能够得到根本改善。

■文/视频 三湘都市报全媒体 见习记者 龙思言

### 【案例】3元“首充”的小说APP,已自动续费半年

家住长沙开福区的王女士,最近开始记账。她打开自己的支付软件查询消费记录时,发现每个月在APP上的花销竟有一百余元,长达半年之久。

“APP会员费自动续订简直是一种新型的消费骗局,很多软件我只是首月充值时使用了一阵子,便再也没打开过。”王女士说,“想象一下,当你追剧、追小说正上瘾时,APP3元、6元的首充价格就能享受会员权益,估计很多人都会为此买单。充值完后,全然忘了自动续订的事儿。”

她表示,大部分订阅软件续费前都不会发送预扣通知,且取消续订功能的人口并不明显,“我还是查百度自己跟着学会的,没想到这么一个不起眼的小事,取消起来竟然有点麻烦。”她感慨,之前扣的费用,只能当吃了个哑巴亏。

3月13日,三湘都市报记者在社交平台上以“APP自动续费”为关键词搜索发现,不少网友深受其扰。“半年前卸载的软件,现在每月还在自动续费,不打开支付记录压根发现不了。”“自动续费真是好坑,扣我的钱一两年没有任何通知消息!”诸如此类的吐槽帖数不胜数。

还有网友表示,家中老人从未使用过的软件,不知为何也开启了“自动订阅”,一查账单,竟发现从前年就开始了。如今,订阅虽然取消了,但是钱却很难追回。对于退费诉求,对方客服仅表示“不支持退款”。

### 【数据】众多网友饱受其苦,网络投诉多达十余万条

商家层出不穷的文字游戏、低价首充的诱惑、没有一点征兆的扣费……如此种种,都让不少消费者头疼。即便有人想要维权,大多也会被所需时间与精力成本直接劝退。

困扰消费者们久矣的“自动续费”,真没有人管管吗?事实上,早在2019年,就有媒体调查显示,50款热门付费软件中的七成以上,在会员包月、包年服务套餐中,暗藏“自动续费”的消费陷阱。一知名网络投诉平台上,以“自动续费”为搜索条目的投诉件,从2020年的3万多条,到如今已有14.8万条。

权威发布

### 今年我省将严厉打击加油机计量作弊等违法行为



三湘都市报3月13日讯 3月13日,省政府新闻办举行湖南2024年“3·15”国际消费者权益日新闻发布会。省市场监督管理局一级巡视员秦继红在会上介绍,2024年,湖南市场监管执法将突出“保安全”“反欺诈”两大主题,持续推进民生领域“铁拳”行动,严厉打击制售假冒伪劣燃气灶具、电动自行车、儿童玩具、家居家装材料,在宣称镇痛安睡等功能食品中非法添加药品及其衍生物,违法生产使用小型锅炉,在涉及人身安全的产品质量、食品安全检验检测活动中出具不实或虚假检验检测报告,加油机计量作弊,利用不公平格式条款侵害消费者权益,商标侵权、伪造或冒用地理标志,价格欺诈,虚假违法广告等

■文/视频 三湘都市报全媒体记者 叶竹

### 分类信息

<p><b>遗失声明</b></p> <p>株洲嘉豪机电实业有限公司遗失营业执照正本,统一社会信用代码:91430202MA4MSU9Y9U,声明作废。</p> <p><b>遗失声明</b></p> <p>长沙万达国际影城有限公司遗失电影放映经营许可证正本,证号:证放字第98号,声明作废。</p> <p><b>遗失声明</b></p> <p>成茂遗失警士证,号码字第20140070116号,声明作废。</p>	<p><b>遗失声明</b></p> <p>衡阳市鸿发新型建材有限公司遗失道路运输经营许可证正本,证号:湘交运管许可岳字430600204702号,声明作废。</p> <p><b>遗失声明</b></p> <p>怀化中南二手车市场有限公司遗失财务专用章和法人章各一枚,声明作废。</p>	<p><b>遗失声明</b></p> <p>衡阳意闲商贸有限公司遗失税务登记证正本,税号:43040862836672,声明作废。</p> <p><b>遗失声明</b></p> <p>岳阳市鸿发新型建材有限公司遗失出生医学证明,编号:R430487259,声明作废。</p> <p><b>遗失声明</b></p> <p>卢志豪(父亲:卢发亚,母亲:张德秀)遗失出生医学证明,编号:J430816463,声明作废。</p> <p><b>遗失声明</b></p> <p>龚玉寿(父亲:龚玉寿,母亲:左清)遗失出生医学证明,编号:Q430059197,声明作废。</p> <p><b>遗失声明</b></p> <p>龙景霖(父亲:龙凯,母亲:杨娟)遗失出生医学证明,证号:V430424608,声明作废。</p> <p><b>遗失声明</b></p> <p>平江县宜信汽车租赁有限公司遗失公章,编号:43062610001352,声明作废。</p>
--	---	---