

App自动续费“连环计”防不胜防

近日,优酷“1元会员”退费事件引发社会关注。在优酷视频首页弹出的“首月1元”弹窗广告上,有一行小字说明“首月1元/月,后11个月12元/月”,直到点开充值详情页面后,才能看到“开通未达12个月,按25元/月缴补差价”的字样。

此事将App自动续费问题再度抛出。不少消费者

来电称,他们或多或少都有过“被自动续费”的经历,有人想试用却被自动续费,有人想取消订阅操作却发现步骤烦琐。

App自动续费到底有哪些套路?记者对此进行了调查。



示“商户将每隔12个月,自动从你的支付宝账户扣款88元进行续费,可随时取消,取消后不再自动续费”。记者签约后,支付宝提示扣款时间为2月10日,即服务开通7天后。如果需要关闭服务,需要到第三方支付平台或者通过手机的订阅功能跳转多步进行退订。

“续费就续费,一些App用‘免费试用’‘0元开通’‘1分钱体验×天会员’等词语诱导用户入坑,取消续费的小字看也看不清。”北京市民刘璇就曾经被免费试用“坑了”88元,她在手机上看到某款美颜相机App给出了“免费7天体验”的提示,同时用小字在旁边标注“订阅将自动续费”,“我本以为点击‘同意’是仅表示确认试用7天,实际上变成了同意到期自动续费”。

记者下载某美颜相机App看到,在充值会员页面,其用醒目字体提醒免费7天试用,在最后一行提示将于7天后的日期以88元/年的原价续费,直至取消订阅。但当记者通过苹果手机“设置”-“Apple ID”-“订阅”-“某美颜相机”等系列操作后发现,再点击“查看所有方案”,还有续费月度订阅9元、订阅3个月24元,甚至还有1年会员只要80元的首购特惠。同样,“小影”视频剪辑App在选择免费试用后,用户也是“被动”选择了198元/年,但是在“查看所有方案”中还有13种会员选择,比如168元/年的黄金会员以及月卡、季卡等会员收费。

在某美颜相机App中,在点击“7天免费试用”后,倒是出现了“连续包月”“连续包年”以及“包月”3个选项,但是只有“连续包年”下有“7天免费试用并开通”的选项,其余两个选项只能直接“立即订阅”,不能免费试用。

第三类,连续包月与单独包月之间价格差距较大。比如某款英语App,连续包月的价格是12元/月,而单独月卡则是28元,价格差距将近2.5倍;某款厨房App单月价格为25元,连续包月首月为5元。

第四类,首月优惠力度较大,次月按原价收费。以一款运动健身应用为例,普通月卡会员为25元/月,连续包月首月仅为9元。点击该选项后,下方有一行小字显示“到期按19元/月自动续费,可随时取消”。若不稍加注意,用户有可能会忽视小字提示,次月App按原价自动扣费时,用户容易认为商家存在超额扣费行为。

此外,记者调查发现,在如何选择“开通会员”上,选项的排序很有讲究。多数App都将连续包月、包季、包年以优惠价格优先排列,无需自动续费的会员则放到最后,需要仔细滑动手机屏幕才能发现。

格式条款坑不少 退订退款都不易

“订阅App会员一定不要冲动,要找个空闲、注意力集中的时候操作,这样才能把

页面上各种‘坑’看得真切。”社交平台上有网友总结了“反自动续费套路”心得,点赞量过万。

“进坑”容易,“出坑”不易。多名消费者告诉记者,解约过程步骤较为复杂,与开通时的一键支付形成鲜明对比。

记者在上述50款带有自动续费功能的App中,几乎没有找到可以直接在App内一键退订的服务,都需要在手机相关频道中找到4级或5级界面或者在第三方支付平台上,点击相关按钮才能完成退订。同时,有些App将退订方法藏在页面并不起眼的位置,让消费者很难找到或看清楚。记者在上述App会员订购页面下方连续包月的相关条款中,看到密密麻麻的小字,且一般无法放大字体。

2021年5月1日起,《网络交易监督管理办法》开始施行,其中第十八条规定: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5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。

此外,记者调查发现,有些App并不是在会员到期当日自动续费,而是在没有提醒的情况下默默提前续费,让用户临时想退都来不及。记者同时查阅一些App会员服务相关条款发现,条款中虽然对自动续费的取消方式进行了详细描述,但并不是所有App都提及“自动续费到期前5日提醒消费者”。记者测评的上述软件中,剪映、知乎等在其相关付费协议或者续费条款中有默认为到期扣费短信提醒服务,但是在某款航班、某款天气等App中,没有看到备注有短信通知或其他提醒的条款。

此前,上海消保委也对App自动续费情况进行了调查。测评的12款App中,大部分App自动续费扣费时间节点设置在到期前1天,少量App的扣费时间节点较为模糊,个别App提前3天就扣费了。

退订困难,退款更不容易。在“黑猫投诉”平台上,记者看到不少消费者要求平台退款的投诉。“每个月的订阅费用只有十几元到几十元,没有精力和耐心去维权讨要退款,客服也会打太极,最终没有下文。”刘璇对记者说。

不少受访消费者对此深有同感,即使发现被自动续费了,想要维权,要额外支出异地诉讼产生的食宿费、差旅费等,这使维权变得艰难。

记者查阅一些App关于自动续费的条款时也发现,部分平台以格式条款的形式单方规定提前扣费,或者规定扣款不可撤销,甚至指定特定仲裁委员会或特定管辖法院解决争议。

本报综合消息

近日,浙江一市民发布视频称,去银行存5万元现金,遭遇工作人员对于职业、现金来源等诸多问题的问询,并被要求提供收入证明等材料。此事引发社会关注。那么,存现金何故需要收入证明?

2月7日,记者随机采访了18家商业银行一线工作人员发现,目前各行对5万元以上现金存取客户的尽职调查、身份资料等保存管理的具体执行方法不同,现阶段并未有银行明确表示要求提供收入证明等资料,但不少银行会“正常的问询”。

据了解,去年1月底,央行、银保监会、证监会等三部门曾联合印发相关文件提到,商业银行、农村合作银行等金融机构为自然人客户办理人民币单笔5万元以上或者外币等值1万美元以上现金存取业务的,应当识别并核实客户身份,了解并登记资金的来源或者用途。

不过,上述三部门随后发布公告称,原定去年3月1日起施行的上述文件因技术原因暂缓施行,相关业务按原规定办理。

存款5万需提供收入证明等材料? 18家银行的回复来了

记者以消费者的身份采访了18家商业银行在北京各支行的实际执行状况。通过采访发现,18家银行的工作人员均表示,存款5万元不需要提供收入证明等材料。

存款5万 需提供收入证明?

不过,中国农业银行富贵园支行的工作人员表示,“以后有(要求)会要的。”该人员表示,现阶段想存多少钱取多少钱,只要能提供相应的证件和介质即可。而兴业银行双井支行工作人员则表示:“存现金会记录冠字号,所以也不需要客户提供材料或者说明用途,自动就可以关联。”

另外,中国工商银行北京广渠门支行、中国农业银行富贵园支行等银行的工作人员称,如果取20万元以上的现金需要提前一天预约。

大额存款需要问来源吗? 不少银行称“5万以上会”

在采访中,也有一些商业银行的工作人员表示,5万元以上的现金存款会“正常的问询”。他们会问啥内容呢?

渤海银行安贞支行、中国银行幸福大街支行、中国邮政储蓄银行崇文支行、交通银行崇文支行、恒丰银行金融大街支行等银行的工作人员在接受采访时表示,存取5万元以上现金会问一下资金的来源跟用途。不过,中国银行幸福大街支行工作人员表示,如果拆成2万和3万分开存,就不需要了。

至于原因,中国邮政储蓄银行崇文支行工作人员解释称,“为了防止电信诈骗这些,会问一下。”交通银行崇文支行工作人员补充称,“是工资什么的,如实说就行,一般只是问一句,没有什么特殊的”。

此外,平安银行工作人员表示,是否需要资料填写因账户而异。“账户有自己的综合评级,具体操作业务的时候,才能知道您的账户是否在存取现金的时候会‘被触发’。基本上大部分都是不需要的,客户口头表述一下资金的来源、是什么用途,不用提供材料;‘触发了’有可能会需要填个表,自己写一下现金的用途和来源。”

专家看法:

对客户尽职调查、身份认证 预防遏制洗钱和恐怖融资

中国人民大学中国资本市场研究院联席院长赵锡军告诉记者,目前我国相关的监管规则越来越规范,也越来越严格,商业银行的运行更是如此。“对客户的尽职调查、身份认证,不是我们国家单独提出的要求,是国际层面对商业银行预防、遏制洗钱和恐怖融资活动的要求。”

中国人民银行曾表示,下一步,中国人民银行等部门将督促金融机构不断提高反洗钱工作水平,规范反洗钱履职行为,切实做好我国洗钱和恐怖融资风险防控工作。

本报综合消息