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

■忘记关掉直接扣 自动续费投诉多**■**

下班路上听音乐,周末追剧消磨时光, 是很多人的日常写照。但想听的歌、想看的 剧都要开通会员,让人苦恼不已

"几个热门剧在不同的视频平台播出, 想追就要开会员,一开就开好几个。"北京市 民彭媛告诉记者,去年有部关于"时间循环" 的剧很火,她便在某视频平台上开通了会 员,支付了20元费用,一口气看完了该剧。

"会员原价30元一个月,连续包月就 是20元一个月,但条件是次月会自动续 费。我看自动续费可以随时关闭,就开通了 连续包月的,为了省10元。"彭媛说,当时 开通了会员就想关闭自动续费,但找了半 天没找到关闭选项,就放了放,没想到后来 追剧追忘了,直到前几天收到扣费提醒才 想起来,忘关自动续费了

不少人都面临着这样的困惑:开通会 员后忘记关闭便被平台悄悄续了费。

2月初,北京市民余路露发现,苹果商店 从她的账户上扣费198元。"最开始还以为 银行卡被盗刷了,后来才反应过来,前不久 为了给孩子拍一段假期作业视频,就下载了 某剪辑视频的App,免费试用了VIP会员。

记者进入这款 App 看到,页面提示"3 天免费试用,之后198元/年",还有一行小 字标注"方案将自动延期,直至取消为止" 余路露正是因为免费试用了会员,没有取 消自动续费,才被收取了198元的会员年 费。"我一直以为3天免费,用得好,消费者 同意购买才付费,没想到就这样被扣了钱, 这样的自动续费太不合理了。

2月3日,在消费者投诉平台"黑猫投 诉"上,记者以"自动续费"为关键词搜索, 显示有10多万条投诉记录。记者梳理2023 年1月近200条投诉发现,关于自动续费的 投诉内容大致分为五类,即家属误开涌、平 台不提醒、选项隐蔽深、平台擅做主、客服 不回复。

第一类大多是消费者家里的老人、小 孩因操作不当或认知不清订阅应用自动续 费,消费者在投诉平台申请返还已扣金额。

后四类则与平台的扣费方式相关。比 如有消费者称,部分平台提前一天或数天 自动扣费,在此之前没有短信或其他形式 的提醒。也有一些消费者认为在 App 页面 中,取消自动续费选项过于隐蔽,按照提示 也没有找到退订业务。还有一些消费者反 映,在关闭自动续费后,平台仍未经允许自 动扣费,有些应用的扣费金额甚至逐月提 高。一些消费者本想通过 App 客服解决问 题,但联系无果或客服答非所问后,最终选 择到投诉平台反映问题。

记者注意到,在上述1月份的相关投 诉中,仅有部分投诉在商家与消费者协商 后显示"已完成",还有不少投诉仍在"处理 中"或者"待分配商家"。

免费试用连环计 小字条款藏玄机

近日,记者随机调查了50款市面上常 见的App,发现容易引发争议的付费规则 大致可分为以下几类:

第一类,会员没有单独包月,只能选择 连续包月或连续包年等。比如某款讲故事 App的会员没有单独包月,只有连续包月 和半年卡、年卡等;某款读书App的非凡精 读VIP仅有连续包月和年卡选项;某款天 气App也只有连续包年和连续包月两个选

"有的App,只想使用一个月,但订阅 会员的选项都会默认自动续费,又没有其 他选项,感觉被强卖了。"一位网友在投诉 平台写道。

第二类,免费试用会员下的"连环计" 比如某款天气App开屏即用显著大字标注 可免费试用7天会员,点击之后,页面立即 跳转到支付宝的协议签约和付费界面,提



"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 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,在最下一行提示将于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"杏看所有方 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 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 平等在其相关付费协议或者续费条款中有 默认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 短信诵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 本报综合消息 法院解决争议。

近日,浙江一市民发布视版称, 共银行存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 -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 要提供收入证明?

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 他们会间询啥内容呢?

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 "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