

如何整治 App 不提醒就扣费现象

“被悄××App‘偷’走了3个月会员费。”海南海口的王先生近日向记者抱怨道。原来,前不久,他偶然查询手机账单时,发现3处不明方向的支出,每月18元。后来一查发现,是悄××App的扣款。

想了半天,王先生才想起来,去年年底,为了设置自己喜欢的闹铃,他开通了悄××App会员,首月0.1元,系统自动勾选了“自动续费”,之后每月会员费18元。“我就当月用了下,后面一直没用,如果商家扣费前能提醒一声,我肯定早就取消了。”

“App扣费前提醒一声有那么难吗?”王先生说。

这也是很多用户的心声。记者调查发现,不少受访者都表示遇到过App不提醒或没有显著提醒导致自己被扣费的情况。

受访专家指出,消费者有“被提醒的权利”,App商家应当依法履行提醒义务,在自动续费扣费前按照规定提前提醒、显著提醒,执法部门要进一步强化监管,加大处罚力度,联合行业组织制定自律规范、技术标准、服务规范,共同改进自动续费的提醒机制,保障消费者合法权益。

App扣费前应不应该提醒用户?该怎样提醒?一些App不提醒就扣费的现象又该如何整治?带着问题,记者进行了调查采访。



扣费前从未作提醒 删除半年仍在收费

来自江西南昌的李女士也有和王先生类似的经历——最近,她发现自己的手机话费比往年多一些,于是下载客户端查询详细账单,发现账单中显示其开通了××视频App会员,已经连续8个月以每月21.9元的费用自动续费。

李女士对自己什么时候开通了该App会员已经完全没有印象了,她查了自己的手机短信,对方扣款前没有发送过任何提示。她又打电话询问手机运营商、联系该App客服,要么被告知“自动扣费不接受退款”,要么说给上级汇报,之后再无音讯。

为减脂健身,北京丰台的唐先生下载了一款运动App,开通自动续费会员,每月会员费19元。锻炼一段时间后,他慢慢就不再使用了,后来干脆就卸载了该App。

但每月的会员费还在继续扣。“App从来没有在扣费前提醒过,都是扣完费我才收到短信提示。”唐先生翻开自己的手机短信记录向记者展示,“扣完费后,我想着都已经扣费了,这个月先继续用,等下次扣费前再取消订阅,结果一忘记就又被扣了一个月会员费”。

连续被扣费几个月后,他终于在收到扣费短信后第一时间取消了该App订阅。“被扣的钱虽然不多,但非常不爽,感觉被商家套路了。”唐先生说,他之前使用过的××音乐App、××网盘App等都存在扣费前不提醒的情况。

在社交平台上,很多网友吐槽自己被App不知不觉续费的经历:“大早上银行卡被扣款,以为是被盗刷了,结果是××App自动续费,之前没有任何提醒”“没事查账单,才发现有多个App之前开了自动续费没有关闭,扣款前也不通知,已经扣了好几个月了,要不是看账单根本发现不了”……

记者在某第三方投诉平台搜索“自动续费”,跳出的投诉超过15万条。投诉内容主要包括:App开通自动续费后从未被提醒就扣费;自动续费机制不合理,已经关闭自动续费却仍扣费;未到期限提前自动续费扣款;自动续费提醒发到App消息框等,用户难以发现;长时间未登录甚至已删除App,仍在自动续费且没有任何短信提示。

记者注意到,让不少消费者尤其气愤的是:某个App已经长期未登录使用,有的甚至已经卸载了,App商家隔段时间还发短信提醒其上线,比如“有×××优惠促销”“回来交新朋友”“准备了回归礼”等,但从来没提醒过其忘记取消自动续费,还在一直扣费。

北京航空航天大学法学院副教授王琦说,App收费消费者有“被提醒的权利”,这也是为了保障消费者知情权和选择权,让消费者能够在服务期间随时取消或变更服务,避免不合理的费用,商家应当依法履行提醒义务。

采访中,还有多位受访者提出,现在不少老年人也经常使用App,扣费前如何能够“显著”“有效”提醒是一道亟待解决的难题。

“在App里提醒我根本没注意到。短信提醒,有时候提醒一次转头就忘记了,再想起来时已经扣钱了;有时候过了很长时间才发现,提示短信被当成垃圾短信隔离了。”山东枣庄的宗阿姨告诉记者,自己平时喜欢用手机看书刷视频,下载了不少App,被扣了不少钱,家里孩子给手机进行清理才发现。

有网友分享自己的经历:去年看母亲的手机,发现她开通了多个App自动续费,最长的一个从2014年就开通会员了,至今一直在扣费,但母亲从未察觉。

订阅,避免损失。”马勇建议。

《网络交易监督管理办法》明确,网络交易经营者违反本办法第十八条等规定,法律、行政法规有规定的,依照其规定;法律、行政法规没有规定的,由市场监督管理部门依职责责令限期改正,可以处5000元以上3万元以下罚款。

在受访专家看来,这样的处罚力度可能不足以督促一些商家严格落实提前提醒、显著提醒的义务,需要加大商家的违法成本。

本报综合消息

“夜宵顶流”小龙虾为何会连连下跌

天气转热,又到了小龙虾销售的旺季,近日小龙虾身价暴跌相关话题却登上了热搜。

“成都小龙虾暴跌至最低6元一斤”“杭州市场小龙虾价格腰斩”……随着各地小龙虾降价的消息陆续传出,也让人们好奇昔日“夜宵顶流”为何会连连下跌,难道人们不爱吃小龙虾了?

大降价! 批发价每斤6元起

湖北省是我国最大的小龙虾产区。近期随着小龙虾大规模上市,阿兵(化名)也开始忙碌起来。

他是湖北公安县人,不仅自家有虾田,还会加收周边农户的虾,卖给小龙虾批发商。在批发之余,今年他也在网上开通了直卖业务。

“今年的虾比去年便宜,像4月23日,小青(小龙虾种类)是6元,中青是12元,大青根据规格不同,价格在25元至32元之间。”阿兵向记者分享道。

“现在是小龙虾集中上市期,最近价格下降了一些。”他估计,5月份会更便宜一些,但不会便宜太多了。

湖北潜江因小龙虾而蜚声中外。潜江市政府扶持的虾谷360平台显示,4月24日,小青参考价8.5元,中青参考价14元,大青参考价30元。从小龙虾市场均价趋势图来看,最近几日,中红(小龙虾种类)、红炮头以及中青、青炮头价格回落均较为明显。

不仅是批发价格下跌,近日,记者走访北京线下超市,发现小龙虾零售价格亦有所回落。

在某超市,鲜活小龙虾标价19.98元/斤。“之前是20多块的,现在在搞活动,价格降了不少。”超市工作人员表示。

另一家大型超市线上App显示,鲜活小龙虾直降7.9元,达到19.9元一斤,已是近25天低价。

产量逐年攀升、进口虾类增加,价格受冲击

和大闸蟹类似,小龙虾属于季节性美食,每年4月份,随着小龙虾大量上市,价格会逐步下跌,并在5月份达到一个低点。

但今年小龙虾价格较往年偏低,盘古智库高级研究员江瀚认为,这首先归因于小龙虾产量的快速增长。随着养殖技术的不断进步和养殖规模的扩大,小龙虾的产量逐年攀升。“尤其是近年来,各地纷纷出台政策支持小龙虾产业发展,进一步推动了小龙虾养殖业的繁荣。”

记者注意到,由全国水产技术推广总站、中国水产学会、中国水产流通与加工协会联合发布的《中国小龙虾产业发展报告(2023)》显示,2022年我国小龙虾养殖面积达2800万亩、产量超289万吨,占全国淡水养殖总产量的8.79%,已成为第四大淡水养殖品种。

“另外,今年气候适宜,小龙虾的生长环境得到了很好的保障,使得小龙虾的产量进一步增加。”江瀚表示,湖北小龙虾提前上市,同时市场上还有四川等地的小龙虾同步在售,使得小龙虾的市场供给量异常充沛。在供大于求的情况下,小龙虾价格自然会下降。

近日,湖北、四川等地的一些消费者也反映,在菜市场上买到了每斤10元左右的小龙虾。

在江瀚看来,除了小龙虾产量增长和技术进步外,进口虾类水产品的增加也是导致小龙虾价格下降的原因之一。

如今,随着国际贸易的不断发展,越来越多的虾类水产品进入中国市场,为消费者提供了更多的选择。这些进口虾类水产品使得消费者在购买时有了更多的比较和选择空间。

为何餐馆小龙虾没有降价?

前些年,小龙虾价格曾持续飞涨,一度卖到百元一斤。当时有人还做了对比图,小龙虾每斤单价超过奥迪、路虎。

但近年来,随着各地做大做强小龙虾产业,小龙虾的身价也开始滑落,不时有小龙虾跌价的消息曝出,甚至“比肩”蔬菜价、奶茶价。

不过,由于所处地域、购买渠道有差异,消费者对跌价的反应也各不相同。经常有网友评论,在超市买到的还是几十元一斤的小龙虾。

对此,江瀚也分析,尽管批发市场的价格已经跌至个位数,但零售商并未完全将这一优势传递给终端消费者。零售端的价格仍然保持在一个相对较高的水平。这是因为零售商需要覆盖自身的运营成本、租金、员工工资等开支,在低价进货的同时,仍需保证一定的利润率。

至于有人表示,“为啥小龙虾价格降了,卖小龙虾的餐馆没有降价”,也是因为餐饮经营成本中,除了原料进货成本,还有人力成本以及房租物业成本等。商家还要考虑市场环境、同类企业等因素,结合自身经营理念和策略来确定。

所以,消费者们想要吃到便宜的小龙虾,除了货比三家,自己亲自买来做更为划算。

本报综合消息

App内提醒易忽略 显著方式有待细化

记者调查发现,实际上有些App在扣费前会发出提醒信息,但很多用户对此并不满意。

来自山东青岛的李女士去年下半年下载了××音乐App,一个月后在不知情的情况下被扣了下一个月的会员费。她联系App客服,以商家未履行“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”规定为由,要求退款。

不料客服却说,App进行了提示。原来,商家在App内以消息推送的方式进行了提醒。李女士找了半天,在一堆混杂了音乐评论、点赞、新歌上线提醒等信息中找到了这条扣费提示信息。“要不是客服提示,我从来没进入过这

个界面,更没有留意和点开过相关信息。”

“这能叫‘显著’提醒?”李女士不满意客服的答复,选择继续投诉,一开始对方以“自动续费是你自己勾选的”为由,拒绝退费;李女士经过多日沟通维权,对方才最终同意退费。

“不‘显著’提醒就是无效提醒。”李女士说。

怎样算显著提醒?唐先生认为应当区分情况,如果是经常上线阅读消息的活跃用户,商家肯定可以识别,在App中发信息提醒属于显著方式;如果是长期不上线甚至已经卸载App的用户,此时采用短信甚至电话通知等才算显著方式。

内容方式均应显著 制定标准强化监管

受访专家指出,App以“显著方式提请消费者注意”,“显著”应当包括通知内容的显著(如字体、颜色、位置)和提醒方式的显著,建议商家采取更符合消费者尤其是老年人习惯的提醒方式。

在西南政法大学经济法学院副教授马勇看来,“显著方式”是指无论是否打开或使用App,都能够引起用户注意、准确传达提醒信息的方式。

北京金诚同达律师事务所管理合伙人张国栋律师认为,电话提醒属于显

著方式,但不宜将打电话提醒认定为网络服务经营者的强制性义务。

专家指出,删除App不等同于解除自动续费,商家可以继续收费,但若用户卸载App后商家不进行扣费提醒或提醒方式不够显著,则违背诚实信用原则。“在用户卸载或删除App时,平台或手机系统应该提醒用户,其在该App上已订阅付费项目,一方面由其自由决定是否继续卸载,另一方面也提醒用户,若决定不再使用付费服务,应及时取消