



想试用却被自动续费,想取消却发现步骤繁琐……踩过“坑”的市民为您支招——

App 自动续费“连环计”,如何破解

本报记者 张倩

近日,多款App因存在自动续费问题被央视曝光,引发手机用户热议。记者调查发现,我市也有不少手机用户有过“被自动续费”的经历。

有人想试用软件却被自动续费,想取消订阅却发现步骤繁琐……App自动续费到底有哪些套路?用户应怎样避“坑”?记者请踩过“坑”的市民为您支招。

想试用软件 却被自动续费

前不久,市民黄女士突然收到一条扣款信息,显示自己账户被扣除15元。黄女士有些发蒙,她并不清楚自己为啥被扣费。经过一番操作,黄女士才发现被App自动续费了。

原来,黄女士在帮助孩子完成绘画作业时,发现一款App内有很多素材,但是这些素材只有开通会员才能使用。系统提示,开通会员只有连续包月、购买季卡或年卡等选项。“这个软件我也不常用,无奈之下就选择了最便宜的连续包月。”黄女士说,她打算使用一段时间后就取消自动续费。

“我操作了两次也没有找到取消自动续费的方法,慢慢地就把这件事忘记了。”黄女士说,直到再次被扣费她才想起来。黄女士无奈地说:“费用已经被扣了,但是这个软件我已经完全不用了,太浪费了。”

采访中,记者了解到,像黄女士这样为了使用App的某些功能而临时开通会员的市民不在少数。他们反映,一些App在自动续费前并未发出相关通知,直到自己被扣除费用才发现。

连续包月后 忘记取消被扣钱

市民孟女士特别喜欢追剧,尤其是一些新播出的电视剧。孟女士发现在视频平台看热门剧都需要开通会员,有时候几个热播剧在不同的平台播出,想要追剧就要同时开通多个会员。

“我本来开通了一个视频平台的会员,可以看很多剧。可是,今年年初又出了一个热播剧,只能在另外一个平台观看,也需要开通会员。”孟女士说,为了追剧,她无奈选择再次开通会员。系统显示,会员原价是每月30元,而连续包月是每月20元,条件是次月自动续费。孟女士以为自动续费可以随时关闭,就开通了连续包月,当时省下了10元。

“我后来想关掉连续包月,但在视频平台上找了一圈,也没



某些App暗藏陷阱。



免费试用后自动扣费。



订购容易退订难。

有找到退订的方法。”孟女士说,她后来忙着追剧就把退订的事情放下了。等电视剧看完了,她不再使用这个软件,就把这件事忘记了。直到再次被扣费,孟女士才想起来。

“我上网查,又在软件中仔细查找,最终在支付宝支付中把连续包月退掉了。”孟女士说,很多平台会采用连续包月优惠的策略来诱导消费者开通会员,但是开通简单,想退订就没那么容易了。

免费试用背后 竟暗藏玄机

刘先生也有过被App自动续费的遭遇。他在开通会员时根

本没有想到,试用软件之后竟会自动续费。

去年,刘先生因为工作需要,临时下载了一款视频剪辑的App,但是使用软件需要开通会员。“软件显示可以免费试用7天,我当时还以为挺人性化的。”刘先生说,可让他万万没有想到的是,免费试用7天背后,竟然暗藏玄机。

过了一段时间,刘先生突然收到了一条自动扣费158元的通知。他仔细查看才发现,竟是免费试用的视频剪辑软件扣的费。

为了查明原因,他又用妻子的手机进入这款App,页面提示“7天免费试用,之后158元/年”。刘先生仔细查看,才发现下边还有一行小字:“方案将自动延期,直至取消为止。”刘先生说:“如果不仔细看,很难注意到这行小字。我还以为免费试用7天后,自己同意购买才会付费。没想到被软件自动扣了钱,这样的自动续费太不合理了。”

有的App竟默认 勾选连续包年

刘先生告诉记者,他有过一次“被自动扣费”的经历后,开始留意以免试用为诱饵的“连环计”。

刘先生注意到,一款天气App用大字标着“可免费开通7天会员”,但是点击之后,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”。刘先生操作之后发现,支付宝提示扣款时间是服务开通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。这一次,他没有掉进“坑”里。

“最气人的是,有的软件不是连续包月,而是连续包年。一不留神就把一年的钱搭进去了。”市民郝女士说,她在试用一款美颜相机App时,看到了“免费试用7天”的字样。她没有注意,最下边还有一行提示:“7天后以每年88元的原价续费,直至取消订阅。”令郝女士更加气愤的是,这款App不仅诱导用户连续包月,而且默认勾选连续包年。

记者发现,在一些美颜类App中,点击“7天免费试用”后,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,其余两个选项下只有“立即订阅”,没有免费试用。

记者通过采访发现,一些App布下的陷阱大致分为以下几类:会员无法选择单独包月,只能选择连续包月或连续包年;以免试用为诱饵,试用背后就是连续包月;连续包月与单独包月费用相差较大,连续包月看上去更“便宜”;首月优惠力度较大,次月就按原价收费。在这些情况下,消费者一不小心就会入“坑”。

退订步骤再复杂 也要第一时间操作

采访中,很多市民表示,开通App会员时可一键操作,而退订时却步骤繁琐。不少市民就是因为退订步骤复杂而暂时放弃,最终忘记了退订。

记者在很多带有自动续费功能的App中,都没有找到一键退订的选项,需要在App中翻好几层界面或者在第三方支付平台上点击相关按钮,才能艰难完成退订。

还有一些App将退订方法藏在页面中并不起眼的位置,故意让消费者看不清楚。记者在这些App会员订购页面下方连续包月的相关条款中,看到的都是密密麻麻的小字,且无法放大字体。

不仅如此,这些App对于“开通会员”选项的排列也很有“讲究”。多数App将连续包月、包季、包年以优惠价格优先排列,无需自动续费的选项则放到最后,需要仔细滑动手机屏幕才能发现。记者还发现,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提前续费,让用户想退都来不及。

“进坑”容易,“出坑”太难。不少市民表示,订阅App会员一定不要冲动,要在注意力集中的时间段操作,这样才能把页面上各种“坑”看得真切。另外,很多消费者提醒,如果为了优惠选择了自动续费,一定要及时取消。退订步骤再复杂,也要第一时间进行操作,以免掉入自动续费的陷阱。

也有市民表示,对于这些存在自动续费问题的App,有关部门应该加强监管。