

关闭自动续费,为何仍被扣费?

专家表示:最好的办法是要打开投诉渠道

国内

2024年1月15日 星期一

责任编辑 施晓娜

近日,“关闭自动续费仍被扣费”的话题登上热搜。很多网络服务提供商为增加吸引力,往往会在付费会员制中,增加一个“自动续费”的选项,新用户有价格优惠甚至首月免费的福利,此后每个月的会员费,直接从关联的银行卡或支付平台,以免密支付的方式实现自动扣费。

然而,不少消费者发现,想要关闭这些APP的自动续费不那么容易;一些消费者还遇到关闭了续费功能,仍被持续扣费的问题。在采访中,记者发现,自动续费往往涉及网络服务提供商、应用商店及支付平台等多个环节,续费政策不一,让消费者体验不佳。如何优化自动续费体验?

自动续费 开通标识不清楚

“关闭自动续费仍被扣费”引发热议后,用户王琛(化名)检查了自己手机里的所有应用,关闭了此前从未注意过的自动续费项目。“刚刚才关掉的一个自动续费,就是酷喵SVIP包月自动续费,每个月35元,已经扣了三个月。”

王琛记不清为何开通这个自动续费项目,但是他说,连续自动扣费的这几个月时间内,从

未提前收到过来自服务商或支付平台的续费扣款提示。

有类似经历的用户不在少数。李励(化名)说,自己的手机上此前也出现了几个月的自动续费项目。“我侄子喜欢看儿童节目,有一天他看的节目要付费,我父亲就通过扫码付费花了10元,那个月是享受优惠,后面就是自动续费了。他当时用的是我的账号,每个月都会收到自动扣钱的短信,于是我就去问了我父亲,因为自动续费的标识很不清楚,我父亲以为只是付完这个月的钱,后面就不用付钱了。”

相比于开通自动续费的标识不清楚,更被诟病的是自动续费关闭程序极其复杂,不少媒体甚至将此形容为“套娃”或“连环扣”。江西用户刘诗雨说,自己曾开通过某视频网站的会员,后面没怎么用却发现老被扣费,经人提醒才知道是开了自动续费。“一开始不知道取消键在哪里,大概弄了一两天,就在网上找攻略,弄了很久才找到取消自动续费的键。”

王琛说,自己也是反复看了许多遍攻略,才学会关闭流程。“最开始不知道在哪里弄,后来才知道是要从微信里点击钱包,从钱包最下面的微信支付设置进去,然后才能找到自动续费相

关内容。”

以为已关闭自动续费 实际上仍被持续扣费

“连环扣”设置之下,还有不少消费者以为自己已经关闭了续费功能,实际上还在扣款。广东的金先生此前反映,他在2018年时通过支付宝购买一款保险产品,2020年关闭了自动续费,没想到这两年陆续被扣掉4000多元。

金先生称,自己曾关了自动扣费功能,当时也显示关闭成功了。因为以前账户上余额较多,一开始扣费并不知道。去年10月10日突然收到短信,显示“花呗”账号被扣了2000多元,金先生一查才知道还在扣费。“官方客服说,关闭自动扣费还不行,还要有保险公司的协议等,可是我关闭自动续费时上面没有提示。差不多投诉了一个月,才把钱还给我。”

还有消费者反映,自己曾在天猫上开通过一个视频平台的自动续费,之后检查支付平台,未显示这一续费项目,以为已经关闭,结果发现通过“天猫”的名称持续扣费;此外,另一视频平台用户称,平台会员按年续费后,会额外赠送100多天,也就

是加起来共400多天的会员有效期,原本应该在今年5月到,自动续费却按照一年365天的周期提前扣了款,100多天的额外会员根本用不了。

各类应用程序自动续费关闭难、步骤多,问题出在哪里?13日,记者联系了多家网络应用服务提供商,从回复来看,自动续费涉及服务提供商、应用商店及支付平台等多个环节,各环节的取消通道不畅、扣费期限不统一是问题的根源之一。

以上述消费者反映的提前扣款案例来说,视频平台方面解释,安卓应用商店与苹果应用商店的扣款周期不一致,如果用户使用的是安卓手机,就可在400多天的会员有效期到期后才会进行下一次扣款,但苹果的政策是以一年为最长扣款周期,因此就出现了提前扣费的问题。

对此,苹果官方客服说:“苹果的续费周期不同取决于软件官方,比如,有的软件按周续费,有的按月,有的按季度,有的按半年或一年续费,苹果没有硬性的续费周期。”

应建立有效渠道 让消费者能投诉

2021年起施行的《网络交

易监督管理办法》对包括自动续费在内的服务作出了具体的要求,例如,需在续费日期前五日,以显著方式提醒消费者注意;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。

浙江大学国际联合商学院数字经济与金融创新研究中心联席主任、研究员盘和林认为,要使得上述规定落到实处,需要建立一条从发现问题到治理乱象的有效渠道。“最好的治理办法还是要打开投诉渠道,让老百姓有渠道向监管部门投诉相关问题,或者通过互联网端口主动介入不合理的自动续费服务。要发动消费者发现自动续费的问题,而不仅是让平台自查。”

上海市消保委副秘书长唐健盛表示,自动续费层层套路,表面是法律的合规与用户体验的匹配问题,实际上需要进一步解决的是如何提高服务品质的问题。

“如果这个APP提供的服务消费者很喜欢,会员费也不贵,消费者的依赖度也很强,在这种情况下自动续费,消费者一定觉得非常好。所以,既要解决法律性、合规性的问题,更要呼吁、提倡经营者要能够把服务做好。”据“中国之声”

“不会停下”的寻亲妈妈:

走过超60个城市,过年时最难熬

1994年,陈小荣4岁的儿子杨盼盼在重庆石柱土家族自治县失踪;2006年,陈红梅7个月大的儿子陈英博在广东清远市人民医院被拐。从此,她们踏上了漫长的寻子路。

陈小荣今年53岁,已经寻找了儿子29年,走过超60个城市,接收过无数来自好心网友的线索,但没有一条确切指向杨盼盼。

这样的经历在寻亲家长中并不少见。陈红梅介绍,在这些家庭中,外出寻亲的不少是母亲——父亲则负责工作,以支撑家庭日常和寻子的开销。

2024年的春节又将来临,陈小荣的过年计划是,和其他寻亲家长一起再到外地做做反拐卖宣传,同时传播寻亲信息,“这样比一个人待着好受一点”。

没有姓名的 寻亲母亲

1994年10月12日,陈小荣正在娘家重庆市石柱土家族自治县摆摊卖菜,身边跟着4岁的儿子杨盼盼。杨盼盼和重庆本地小孩不太一样——因为爸爸是山西人,他有山西口音,后脑勺还有曾经做冷冻手术留下的一块疤痕。

中午12点半左右,小盼盼说要到他表哥家去玩。陈小荣不放心盼盼,但拗不过他的坚持,又考虑到他去很多次表哥家,熟门熟路,最终还是让他去了。

当天下午4时许,盼盼的表哥下课回家,陈小荣一问才知,盼盼没有去过他家。陈小荣一下子慌了,找遍了附近的大街小

巷,都没找到人。这时有人提醒她,小孩可能是被人贩子拐走了,可以到车站去找找,也许还来得及。陈小荣又跑到车站去找,仍是一无所获,便到派出所报警。

从这一天开始,陈小荣开始了她长达29年的漫漫寻子路。她走过天南海北寻找孩子,也在路上认识了许多同样在寻找孩

医生的建议住院。当月11日中午,陈红梅带着儿子躺在病床上午休,但醒来后孩子却不见踪影。事后有隔壁病房的病人告诉她,曾经有一个高高瘦瘦的男人进过她的病房,可能是他抱走了,但苦于当时医院没有监控,始终没能找到这名男子。

陈小荣和陈红梅已经不止

陈红梅介绍,不少寻亲家庭都是母亲外出寻找孩子——“找孩子开销挺大的,出去一趟最少要花一两千,所以家里还是要分工,有人赚钱,有人找孩子,要不没法支撑。”她说,“像我们家就和很多寻子家庭一样,孩子爸爸负责工作,我负责在家照顾其他孩子,同时也到外面找英博。”

心怀希望 不会停下脚步

陈小荣家的客厅里挂了一幅地图,每次外出寻子去到一个新城市,她便在地图上相应的位置画一个圈。2007年至今,地图上已经画了超过60个圈,华北、华南、西南……都留下她的足迹。

光是去年,陈小荣就到河南郑州参加了寻亲大会,到四川德阳见证了钟金蓉回家,到广东湛江见证了大鹏子认亲,到广东深圳见证蔡佳玲一家团圆,并多次赴福建做反拐卖宣传。

每次做反拐卖宣传,寻亲家长们都会将寻子牌摆放在街头,用大喇叭播放失踪孩子的信息,同时向过路人发放寻亲传单,希望更多人提升反拐卖意识,关注寻亲家庭这个群体,并且帮忙提供线索。陈小荣说:“我们常常在节假日和寒暑假去做宣传,这也是为了有返乡的孩子看到我们的寻亲启事之后,如果怀疑自己的身世,可以主动采血入库,双向奔赴。”

这样的常规活动往往投入大,回音小。即使走遍五湖四海,想尽种种办法,这么多年来,陈

小荣和陈红梅一直没有得到过关于孩子的确切线索。去年11月初,陈小荣接到山西一地警方的电话,称疑似有杨盼盼的线索,她连忙联系离婚多年的前夫,让他采集血液寄到山西,帮助寻子。今年1月,陈小荣再次联系山西方面,对方表示血液已经入库,还需要等待。

陈小荣想,这就是没有下文了。但她已经习惯,不抱希望地去做每一次寻亲的尝试。只有这样,才不会一次又一次因希望磨灭而痛苦。

累吗?累。去年以来,陈小荣的身体状态每况愈下,站久了腰疼,走久了膝盖疼。但她说,寻找孩子这件事,不会停止。

“丢了孩子的家长,心里多少都是愧疚的。我们只有出去跑,去找孩子,才能感觉自己为这个孩子做了些什么;在家里舒舒服服坐着,反而忐忑。”陈红梅说,去年3月,她因家里有事没法参加一个寻亲活动,在家里看其他寻亲家长的直播时感到特别无力,一边看一边哭,“所以孩子一天没回家,我们就一天都要找,直到最后一天。”

2024年的春节又将到来,这是许多家庭的团圆时刻,却也是许多寻亲家长一年中最难熬的时候——对陈小荣来说尤其甚,杨盼盼失踪后,她未再生育,很快也和丈夫离婚,如今远离家乡,独居在广州市郊一套小小的一室一厅中。她计划着,新年和其他寻亲家长一起,到外地进行一些反拐卖宣传,以冲散自己对孩子没有尽头的思念。

据极目新闻



陈小荣在地图上标出了她这些年走过的城市。

得认识了对方多久,当她们手拿印着失踪孩子信息的寻子牌走上街头,她们原本的名字便消失了,变成“盼盼妈”“英博妈”。即使在私下,她们也习惯了如此称呼对方。

她的其中一位“战友”来自广东,名叫陈红梅。2006年7月,陈红梅带着快8个月大的儿子陈英博到清远市人民医院看病,因孩子患支气管炎,他们