

APP“免费试用”“低价享用”乱象——

本想免费试用,结果被扣一年会员费

“因为想用个滤镜,下载了一款修图APP软件,软件页面显示‘7天免费试用,到期自动续费98元,可随时取消’。我以为开通7天内免费,其间取消就不收费了,结果被直接扣了一年会员费98元。”河南郑州的吴女士前不久遇到了这样一件糟心事,“这叫什么免费试用,这明明就是买一年会员赠送7天”。

吴女士感觉被骗,找该APP客服申请退款,客服以已经使用过APP为由表示无法退款。“以后再也不信什么免费试用了,都是在搞文字游戏。”

当下,“7天免费试用”“1元享7天”等已经成为很多APP软件招揽用户的重要手段。然而记者调查发现,和吴女士一样掉进APP“免费试用”“低价享用”陷阱的消费者不在少数:有的点击免费试用后即默认包月包年套餐;有的低价试用并宣称低价续费,结果续的是高价套餐;有的免费试用期界定模糊不清,隔段时间第二次点击即默认支付一年会员费。

点免费试用被扣款 投诉平台大量吐槽

前几天,重庆的何女士查自己账单时,发现一笔108元的支出。仔细梳理后发现,这笔支出来自一款美颜相机APP的扣款。

“之前根本没注意被扣了108元。后来才想起,前段时间我下载使用过这款APP,当时APP页面显示有‘7天免费试用’活动,我就点击试用了,没想到点击免费试用即代表同意开通会员,7天后直接扣了108元,也没有任何提醒。”何女士说,这也太

坑人了。

湖南衡阳的郑女士也遇到了类似情况。她告诉记者,其“免费试用”一款视频剪辑APP软件,结果被扣了一年会员费168元。

郑女士说,前不久,她临时需要使用下视频剪辑软件,在手机应用商城搜索到一款这类APP,称“7天免费试用”。她点击免费试用后,当天便取消了试用以及与之绑定的“订阅”,可仍然被扣了一年会员费。

“看见是7天免费试用才开通的,结果被扣款88元,免费试用的意义何在”“原本说是免费试用三天,订阅之后直接扣款了,不提前告知这属于欺骗消费者”“免费试用诱导用户、只点了一下免费试用后面直接扣费,多次申请退款被驳回”……在某第三方投诉平台,输入“免费试用”,跳出1.9万余条投诉,记者查看最新的数百条投诉发现,绝大多数是吐槽各种APP软件的。

梳理这些投诉,“免费试用”乱象主要集中在三方面:消费者开通APP免费试用后被立刻扣费,免费试用其实是“购买一个月至一年的服务,免费前几天”;免费试用期还没结束就提前扣费,如某软件宣传免费试用期3天,却在免费试用的第二天没有任何提醒就为消费者续费为会员;试用期满变为自动续费,不给予任何提醒,如7天免费试用后在消费者不知情的情况下开通付费会员。

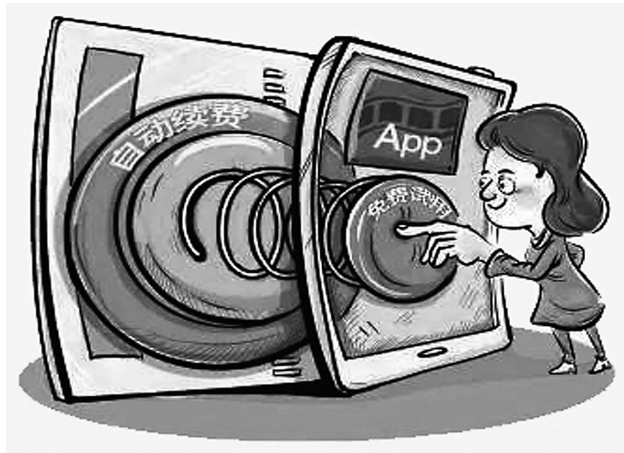
记者注意到,不少受访者坦言,踩过APP“免费试用”的坑,但因为所扣费用不是太高,维权又太费精力,再加上一些APP都联系不上客服,最终只能自认倒

霉。

付费提示一闪而过 移花接木全是套路

“免费试用”的陷阱还有很多。

家住北京丰台的唐先生最近账户莫名其妙被订阅项目扣款40元。回想了半天,他才想起来两周前试用过一款动态壁纸APP软件。当时该APP显示有新用户“1元享7天”低价活动。从他提供的截图可以看到,当时页面是这样的:“1元享7天”(超大字)和“立即开通”(大字),中间



用超大字的四分之一大小标注“7日后按11元每月自动续费,可随时取消”。

“我当时觉得1元享7天很便宜,要用得好,再用一个月花11元也不贵。”唐先生说,可没想到近日直接扣了他“超级会员包季费”40元。

在层层点击后,唐先生看

到了“前两周1元每周,后续40元每季度自动续费”的信息。经过反复对比,甚至不惜重新花钱尝试后,唐先生才发现,点击“1元试用7天”付款时,支付过程中有小字体的“支付说明”显示“前两周1元每周,后续40元每季度自动续费”,但整个支付过程几乎是一闪而过,且有部分字体还被遮挡,让用户很难注意到。

“全是套路,用‘大字’吸引眼球,用‘小字’表达更重要的信息,然后在视觉上进行移花接木。”唐先生说,这是赤裸裸的欺骗。



受访专家认为,商家通过含糊不清、不完整的表述诱导消费者在不充分知情的情况下被扣款,侵犯了消费者的知情权和选择权。

“消费者看到的合同条件与跳转页面之后的合同条件不一致,而且合同条件作为格式条款,其核心内容在被遮挡的情况

下一闪而过,让多数消费者无法看清,难以引起注意就直接进入付款页面,消费者没有时间了解实际条款,有欺诈消费者之嫌。”北京航空航天大学法学院副教授王天凡说。

山东枣庄的张女士则被“免费试用”APP扣了198元。她告诉记者,今年春节期间,自己想使用一款APP的“拼图”功能,APP的页面显示“3天免费试用,198元一年,可随时取消”。可她刚点试用,就被直接扣款。

后来她才想起,自己半年前也曾使用过该APP的“免费试用”功能,当时她使用该APP拼了一张图,之后马上取消了该服务,整个过程用时不到10分钟。

“3天免费试用,这个‘3天’怎么算?是用一次就算3天,还是可以叠加计算?”张女士翻阅该APP使用协议,里面没有任何关于免费试用的解释条款,她想找客服协商退款,但在APP上根本找不到客服电话,仅可通过邮箱、吐槽箱提供意见建议。

记者打开服务协议看到,规则中写明“会员一旦购买成功,表明您已经使用了该商品”。

在某第三方投诉平台搜索该APP名称,有关该APP客服不作为、没有客服的投诉有163条。

“商家未能尽到提示义务。因为消费者对于点击‘试用’与‘订阅’的意思表示是不相同的,‘订阅’时表明消费者正式缔结了合同。商家应该对‘试用’和最终‘订阅’设置不同的链接,在消费者点击‘试用’已过试用期时,商家应当进行明确提醒。”王天凡说。

据《法治日报》

网友吐槽社交APP熟人推荐机制——

“不要再给我推荐‘你可能认识的人’了”

“不要再给我推荐可能认识的人了!”近日,该话题登上了社交平台热搜榜,不少网友在讨论区犀利吐槽起了如今各个社交APP都非常热衷的“熟人推荐”机制,纷纷表示感觉被冒犯,“你推送的人我认识,你要不要猜猜我们为什么不是好友?”

账号被推荐给熟人 曝光“另一面的自己”

都说现如今用户们已经被算法“拿捏”了,各个APP背后的数据算法精准地测算着你可能喜欢什么,不断地给用户匹配可能喜欢的内容。而今在社交平台上,通过算法向用户精准推荐几乎已成标配,熟人社交平台读取用户的通讯录,向你推荐通讯录好友,也会读取你好友的通讯录,寻找你们之间可能存在的共同好友并推荐给你;陌生社交平台也流行起了这套玩法,APP向用户申请通讯录、相册等等权限,向用户推送关注信息、关联好友感兴趣的内容,于是我们就在各种APP的通知栏中看到了“他可能是你朋友”“你的朋友正在看”“你关注的1人是他的朋

友。”

大学生小王就曾被“熟人推荐”机制给坑过,“我之前有一次将在学校演出的图片视频发在了社交媒体上,被一个表姐看到了,然后表姐那边的亲戚们就知道了,还特意打电话给我姥姥说‘哇,她上台演出了,妆化得真漂亮,扮相真好’,然后我一回家我姥姥就会提这个事,真的尴尬死了。”已经工作的小蕾则认为被老板或者工作相关的人、客户看到会更加窒息。

面对随时有掉马甲风险的社交平台,小王和小蕾都已经看开了,小王认为这也是没办法的事,有的时候刷到的网友没准就是在现实生活中认识自己的,自己很难预料,“看淡了,反正我不干什么伤天害理的事,看到了就看到了吧。当然,主观上该屏蔽的还是会屏蔽。”小蕾也认为互联网上发布的东西被身边人看到很难避免,“陌生人都能刷到为什么认识的人不会刷到呢,而且都发到网上了就不能算隐私内容了吧,不如就只发自己想要分享的、不怕给人看的,互联网本身也不是什么秘密基地。”

不厌其烦推荐“熟人” 到底为了啥

即便是吐槽不断,但是“熟人推荐”功能之所以会被这么多社交软件青睐,自然是因为这一功能是实现平台商业价值转化的一环。

推荐“可能认识的人”本心是想要帮助用户发现、建立新的社交关系,不仅仅是基于志同道合的兴趣,类似的工作关系、学习经历等等都为建立新的社交关系提供了可能,对于平台来说,如果用户可以在这个平台上有更多层次的社交关系,就更有可能频繁使用该平台进行互动,从而平台的活跃度和用户粘性都能进一步提升。与此同时,大数据在分析用户行为后,也能够更加精准地提供商品服务,提高广告的转化率,这也是为什么如今很多非社交软件性质的APP也在削尖了脑袋想要开拓社交功能,挖空心思打造平台内部的社交版块,期待拉高活跃度。

不过“手”伸得太长,用户自然会感到不爽,社交平台的熟人推荐机制推出多年,早年间管理比较粗放,在注册新账

户时默认勾选读取通讯录等权限,应用会不经用户同意关注好友并默认开放账号信息。随着管理的精细化,APP不会自作主张地关注了,索取权限也会提示,但是“熟人推荐”机制还是饱受争议。

记者查看了市场上比较主流的几款陌生人社交软件,发现这些APP都有关闭熟人推荐的功能,但是这个功能并不一定好找,往往隐藏在一大堆选项当中,此外,“熟人推荐”功能被细分成了多个小类,比如“同城展示”“附近的人搜索到我”“不把我推荐给可能认识的人”“不给我推荐可能认识的人”等等。

不过即便是用户关掉了相关功能或者对于平台推荐的用户不予理睬直接“划掉”,平台还是会锲而不舍地想方设法给你牵线搭桥,同一个被推荐账户可能会反反复复出现在你的消息通知栏,大有你不关注就决不罢休的霸道姿态,怎能不让人烦不胜烦。

社交APP需要边界感 把选择权交给用户

“缺乏边界感”“感觉自己

被冒犯”是网友们在吐槽熟人推荐机制时说得比较多的理由,这个功能为什么会让人感觉自己被冒犯?江苏省社科院副研究员赵伟认为拟剧理论或许可以解释这一点,赵伟表示,“在熟人社交的情况下,你的熟人对你可能会有比较固定的印象,但是你也有不想让熟人知道的一面,所以需要有一个陌生人社交的软件来放飞自我。”当原本和熟人之间保持距离的陌生人社交软件中闯入了熟人时,一切就变得尴尬了起来,原本属于自己的一方小天地被打破,再想要放飞自我恐怕就要顾虑多多。

“不能否认确实会有人需要熟人推荐功能的,可能可以从收获一段新的关系,但是要不要这个功能,还是应该交给用户来决定。”赵伟认为,社交平台推出熟人推荐功能本身并没有什么不妥,并不是所有人都反感这一功能,也有很多人因为这个功能扩展了兴趣圈,但永远不愿意被打扰的需求也应该被满足,APP们有时候真应该少一点自作聪明的智能推送,把选择权交给用户,还用用户一片清静的小园地。

据《扬子晚报》