

用监管破解APP自动续费套路

APP自动续费“套路”违背了《消费者权益保护法》确立的交易原则，直接妨碍、剥夺、伤害了消费者的知情权、自主选择权和公平交易权，加重了消费者的消费负担，逾越了法律界限、诚信底线和商业道德底线。



□李英锋

本想只开通一个月会员，却在第二个月被自动扣费；想解除自动续费，找了半天也不知道如何取消……时下，手机应用付费市场火爆，不少用户吐槽一些手机APP的会员充值服务玩起了“猫腻”，用户购买的包月服务在不知情的情况下被悄然自动扣费，让本来的自愿选择，变成了“被动续费”。

为了留住消费者“自动续费”，一些APP运营商耍尽了聪明，费尽了心机。比如，用“免费试用”“1分钱体验”等夸大的广告语言将消费者引入付费流程；用很小的文字说明

续费事项；帮用户“默认”勾选自动续费；将“自动续费”设置为唯一选项；解除自动续费程序繁琐……这都是APP运营者常用的“套路”。这些“套路”让很多消费者变成了“被动付费”，侵犯了消费者的权益。

APP自动续费套路违背了《消费者权益保护法》确立的自愿、平等、公平、诚实信用、合法的交易原则，对消费者构成了误导，甚至涉嫌虚假宣传。这直接妨碍、剥夺、伤害了消费者的知情权、自主选择权和公平交易权，加重了消费者的消费负担，逾越了法律界限、诚信底线和商业道德底线。

如今，APP付费用户数量呈现年年攀升态势。2017年，爱奇艺、优酷、腾讯视频等主要视频网站付费会员数量均超过2000万，我国视频付费用户已经超过1亿。在已经如此庞大且仍在不断发展的APP付费市场中，自动续费的“套路”所影响的也是巨大的消费群体，所伤害的是市场信心，侵蚀了市场健康发展的根基。

APP付费市场在我国尚处于起步阶段，

市场监管部门应该提早介入，用实际行动破解APP自动续费的种种“套路”。可依据《广告法》《消费者权益保护法》《反不正当竞争法》等法律法规，给运营商的宣传、收费等行为定规矩、立标准，积极查处虚假宣传、乱收费、模糊收费、不告知或不全面告知等问题，倒逼APP运营商增强自律意识、诚信意识和法治意识，规范经营行为，把字写到明处，把费收到明处。而对于出现违法、侵权问题的运营商，还有必要记入征信系统，甚至拉入黑名单，使其付出诚信代价。当然，消费者在选择使用付费APP时也应该多一分理性和谨慎，擦亮眼睛，多研究一下使用流程、使用须知、注册条款，尤其是多看看收费项目，留心有没有自动续费陷阱，切莫因省事一路选择或信任“系统默认”。在遭遇自动续费套路后，消费者应积极收集证据，与运营商协商或向消协、市场监管部门投诉举报，向法院起诉，理直气壮地维权到底。

相关新闻详见本报今日A30版

“上级没培训，没人会办”实质是懒政

今日谈

□舒圣祥

市民办理客运专线许可手续，陕西蓝田交管部门工作人员却回答：“上级没培训，没人会办。”媒体报道后，蓝田县委对作出不当回答的工作人员进行了批评教育，并由分管交通的副县长带领相关人员登门道歉。（9月13日《华商报》）

市民去某些机关办事，曾有“玻璃门”“旋转门”“弹簧门”的说法：不是看得见摸不着的纸上便民，就是折腾来折腾去的原地转圈，或者弹到这弹到那的一脚踢飞；相比之下，蓝田交管部门的“上级没培训，没人会办”，应该算是更进一步的“没门”了，因为“没人会办”，所以办事无门。

“西安市几个月前出台‘最多跑一趟’政

策，给县上下达了37项业务，但未进行培训，不懂业务的人就不能随便盖章。”这个不办事的理由，不仅荒唐，而且讽刺——因为要“最多跑一趟”，结果必须跑无数趟。上级不培训，下级就不办事，这样的工作作风，既是服务担责上的“多一事不如少一事”，更是为民办事上的“事不关己高高挂起”。

引起舆论关注之后，蓝田县委相关部门处理态度倒是很积极，由副县长带领相关人员登门道歉，也非常值得肯定。道歉之后，相关业务应该马上就会办了；看来，也并非事事都要等着上级“培训”。“上级没培训”不过是敷衍塞责的托词，职责所在理应立即就办，却不想承担责任，能推就推。“上级没培训，没人会办”不仅是工作人员回答不当，其实是懒政，分不清自己的职责，搞不清自己的角色，工作不落实，担当不主动。

破除“上级没培训没人会办”的衙门作风，不仅要登门道歉，更要严厉整改。类似“金句”或许不常有，但服务好不好，办事群众都看得清清楚楚、明明白白。

■观察家

对开发商虚假宣传就该“双罚”

□冯海宁

规划中的垃圾中转站被楼盘销售人员说成将建办公楼，浙江温州一房企因误导消费者被监管部门罚款50万元，房企已缴纳罚款。另据购房者透露，涉事房地产项目100余名业主已委托律师，准备提起诉讼，要求退房并提出相应赔偿。（9月13日中新网）

开发商卖房时隐瞒真相、夸大宣传，在很多地方都存在着。但开发商因虚假宣传而被行政处罚的案例并不多，购房者要求退房并提出相应赔偿的案例更少。从报道来看，温州这个开发商在销售中“隐瞒垃圾中转站规划和谎称建村委会办公楼”，有可能要为此付出无法估量的代价。之所以说“无法估量”，是因为上百名业主准备提起诉讼，开发商违规在先败诉的可能性极大。若败诉，被退的房子可能很难再卖出去；而且，业主们提出多少赔偿也是未知数。

也就是说，虚假宣传的开发商将面临“双罚”，除了行政处罚外，还要面临业主诉讼“惩罚”。如果说50万元行政处罚对开发商来说是“毛毛雨”，而业主的诉讼“惩罚”则是严重的。如果业主诉求得到法院支持，对其他虚假宣传的开发商产生严重的警示。这一案例也说明监管者没有“装睡”，说明业主的权利意识已苏醒。无论是监管者还是业主，只有自己强硬一点，才能让开发商规矩一点。监管者与业主“硬”起来，开发商就没多少胆量违法、侵权了。

不少购房者后来查询发现，B-13b地块要建垃圾中转站在9年前就已确定，而开发商却隐瞒垃圾中转站规划。可以说，业主被欺瞒的问题其实完全可以避免，如果有关部门事先在涉事地块悬挂官方规划图，或检查开发商沙盘，让沙盘上标明周边规划，业主自然就不会上当。所以，有关部门也要从这一事件中吸取教训，完善事前监管，不给开发商虚假宣传的机会。

巷议

申报“火锅之乡”不等于能火起来

日前，安徽省广德县工商联官方网站发布称，广德将申报“火锅之乡”，引发质疑。安徽省烹饪协会秘书长李正宏9月12日接受记者采访时称，此处“火锅”即当地土语中的“锅子”，与川渝等地的火锅有所区别。（9月13日《新京报》）

一提到火锅，人们首先想到的就是四川火锅、重庆火锅。诚然，广德火锅自成一套体系，有一定的文化传承，申报行为本身无可厚非，但需要指出的是，如果指望着评上“火锅之乡”，就能带火当地餐饮业和旅游业，那是打错了算盘。再者，申报需要报名费、审核费、专家食宿费、交通费等不菲开支，与其如此急功近利地申报，不如把这笔资金用于扶持当地火锅企业发展，做大做强当地品牌。毕竟，称号向来只会锦上添花，不能雪中送炭。

张淳艺

电影票“退改签”不该成为老大难

电影票“不退不改”“只改不退”等现象广泛存在，饱受消费者诟病。记者调查发现，不同售票渠道的“退改签”标准不一，“套路”重重。这背后，原因何在？电影票“退改签”全面放开能否实现？

电影票“退改签”并非存在技术障碍，更多的是因为利益考量，是一个需要影院、售票系统和电商平台三方协作实施的过程。诚如律师介绍，电影院对售票数与座位数等设置属于正常的市场风险范围，不能把这种市场风险通过不退不换的强制规定转嫁给消费者。单方规定“电影票售出概不退换”，涉嫌强制消费，未尝不是一种霸王条款。所以，电影票“退改签”不该成为老大难。不妨参照火车票的“退改签”规定，依据电影票退票时间来收取比例不等的手续费。

杨玉龙

相关新闻详见本报今日A30版



本报地址
青岛市南京路110号

邮编
266071

传真(0532)
80889000

半岛一号通
96663

报纸广告(0532)
80889888

半岛互动平台



“半岛+”客户端



半岛都市报官方微信
bandaobao



半岛都市报官方微博
weibo.com/bdnews



半岛V视小程序



老街角



半岛小螺号配送
xiaoluohaopeisong