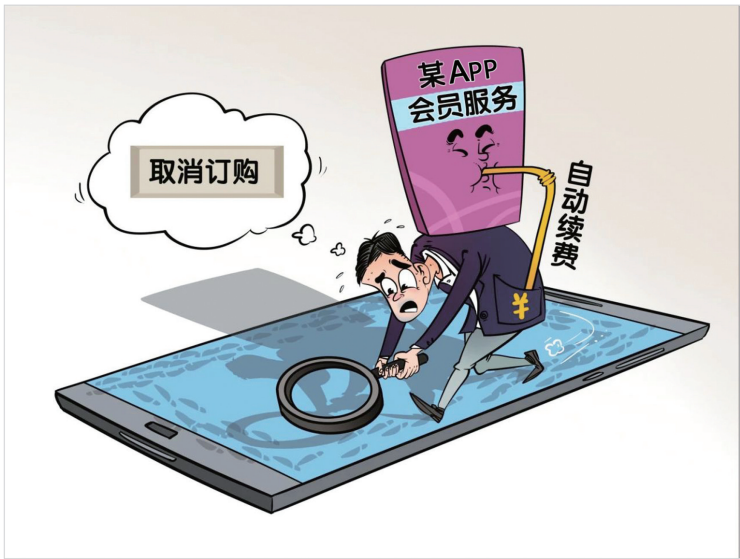


App自动续费的“坑”为何总填不平？

移动互联网时代，手机App成为人们生活中必不可少的工具。然而，一些App自动续费屡遭质疑：从续费容易退订难，到默认或强制开通，再到自动续费悄然涨价、花的钱反而更多……

缘何问题反复出现、屡禁不止？



新华社发

明“坑”易躲，暗“坑”难防

“当初同意自动续费，是为了消费更方便、更划算，没想到‘暗坑’这么多。”安徽合肥市民刘旭斌说。和刘旭斌一样，不少消费者感叹，App自动续费容易退订难。

某知名投诉平台上，以“自动续费”为搜索条目的投诉件，已从2020年的3万多条增至如今超15万条。

记者调查发现，近年来，手机App自动续费套路越发多样，尽管相关部门三令五申，部分App经营者仍在自动续费设定里埋下“暗坑”。

2021年5月1日起施行的网络交易监督管理办法规定，网络交易经营者采取自动展期、自动续费等方式提供服务的，应当在消费者接受服务前和自动展期、自动续费等日期前五日，以显著方式提请消费者注意，由消费者自主选择；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，并不得收取不合理费用。

“在自动续订、自动续费前，我压根没收到提示信息。”安徽芜湖市民郑成说，自己前不久在不知情的情况下，被某音乐App默认自动续费。“虽然续费金额不高，但心里还是不舒服。”郑成说。

一些App将取消自动续费的选项隐藏在难以察觉的位置，或通过繁琐步骤为用户取消自动付费设置障碍，被消费者形象地称为“套娃退订”。

在某外卖App的一级操作界面，记者难以找到带有“自动续费”“续费管理”等字样的按钮。通过搜索相关教程，才在其“超级吃货卡”界面，经过四次点击关闭自动续

费。记者发现，搜索“外卖App如何关闭自动续费功能”，会跳出大量网友提问及相关教程。

一些App“暗度陈仓”，不遵守原有低价合约悄悄涨价。

“2019年，我以每年197元的价格在某网盘App开通自动续费会员。最近发现，从2020年开始，会员自动续费直接涨价到每年263元。而去年‘双十一’期间，在该App官方网店购买年度会员仅需178元，远低于我的续费价格，这多少有些离谱。”一名消费者在某投诉平台上说。

记者在该平台以“自动续费涨价”为关键词检索发现，不少消费者反映，在App上开通自动续费功能后，续订费用突然涨价，与当初签订的合约不符，违背了通过自动续费享受低价服务的初衷。

多次规范下为何屡禁不止？

套路陷阱困扰消费者久矣，有关部门多次出台政策法规加以约束，为何部分经营者依然我行我素？

——利益驱动大，监管难度高。消费者常用的手机App如外卖软件、音乐软件等，涉及自动续费的金额通常在十余元至几十元间不等，单笔消费金额看似不高，但考虑到部分App活跃用户在千万量级甚至破亿，自动续费带来的收益颇为可观。

以某音乐娱乐集团为例，财报显示其旗下App在线音乐付费用户数量超过1亿。根据相关自动续费协议，这些音乐App每月自动续费费用普遍在15元到25元之间；按最低15元计算，其会员续费月收入能达到十亿元量级。

此外，截至去年8月，国内市场上监测到的活跃App数量达260万款。要对数量如此庞大的App进行监管，对于相关部门来说颇有难度。

——违规成本低，打击力度弱。中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江说，App自动续费乱象屡禁不止的一个重要原因是，经营者违法违规成本很低。消费者察觉到自己“被坑”后，诉诸法律手段维权的情况并不多见。

记者调查发现，和用户不计其数的线上投诉相比，鲜有对App经营者采取实质性处罚的案例。

今年3月，国务院公布《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》，自今年7月1日起施行，明确提及自动续费经营者应承担的责任，

以及违反规定行为将受到的处罚。陈音江认为，这一条例从法规层面进一步规范自动续费，期待在具体执行时能真正“长出牙齿”。

——商家有空钻，用户维权难。消保专家认为，尽管相关政策法规提出“自动续费需征得用户同意”“不得默认勾选捆绑开通”“以显著方式提请消费者注意”等要求，但是相关规定还比较模糊。究竟如何才算显著、如何才算违规，尚不明确，这给部分经营者留下空子可钻。

全国政协委员、希肯国际文化集团董事长安庭说，此类纠纷涉及金额通常较小，消费者若想维权，花费的经济成本和时间成本较高。投诉、受理渠道不畅更加剧了维权困难。

多措并举维护消费者权益

对于消费者来说，开启自动续费，是为了节约交易成本、提高交易效率，但当前App中存在的种种套路，却涉嫌侵犯消费者的知情权和财产安全权，让不少消费者直呼“上当”。受访专家建议，应加强监管力度、强化社会共治，维护消费者权益。

刘旭斌表示，很多像他一样的消费者，常常苦于无处维权。他建议，相关部门应强化12315平台功能，畅通消费者投诉举报渠道，并督促相关App经营者积极处理和回应

消费者诉求，相关部门应对违法违规经营者严格调查处理。

此外，面对应用市场上海量的App，全面监管难度较大，专家认为，可以通过大数据分析用户投诉、举报的信息，以此为监管方向和线索，积极监管、整治。

陈音江建议，应进一步完善相关法规，明确处罚措施，加大处罚力度，提高经营者违法违规成本。此外，相关政策规定应更为清晰，出台规范指引，避免部分经营者有漏洞可钻。安庭建议，对具有多次违法

违规或其他严重违法违规情节的经营者，依法从严从重处罚。

安徽省消保委秘书处秘书长周玉战认为，自动续费产生的问题，往往具有点多、面广等特点，需加强社会共治，营造良好生态。他建议，通过媒体舆论监督、消保组织消费监督、行业组织强化自律、相关部门曝光典型案例等方式，群策群力推动问题源头治理。对于消费者来说，在使用自动续费功能时，也要擦亮双眼，仔细阅读相关条款，留存好相关证据。

据新华社

国家烟草专卖局原副局长何泽华受贿超9亿，一审被判死缓

5月29日，辽宁省大连市中级人民法院一审公开宣判国家烟草专卖局原党组成员、副局长何泽华受贿、利用影响力受贿一案，对被告人何泽华以受贿罪判处死刑，缓期二年执行，剥夺政治权利终身，并处没收个人全部财产，在其死刑缓期执行二年期满依法减为无期徒刑后，终身监禁，不得减刑、假释；以利用影响力受贿罪判处有期徒刑四年，并处罚金人民币三十万元，决定执行死刑，缓期二年执行，剥夺政治权利终身，并处没收个人全部财产，在其死刑缓期执行二年期满依法减为无期徒刑后，终身监禁，不得减刑、假释；对其受贿、利用影响力受贿所得财物及其孳息依法予以追缴，上缴国库。

经审理查明：1998年至2023年，被告人何泽华先后利用担任江苏省烟草专卖局（公司）党组成员、副局长（副经理），安徽省烟草专卖局（公司）党组书记、局长、经理，安徽中烟工业公司总经理，国家烟草专卖局党组成员、副局长等职务上的便利，为相关单位和个人在企业经营、业务承揽、职级晋升、职工录用等方面提供帮助，非法收受他人给予的财物共计折合人民币9.43亿余元。2014年至2016年，何泽华在离

职后利用原担任国家烟草专卖局党组成员、副局长，江苏省烟草专卖局（公司）党组成员、副局长（副经理）等职权或者地位形成的便利条件，通过其他国家工作人员职务上的行为，为相关单位和个人在烟草业务承揽、银行揽储等方面谋取不正当利益，非法收受他人给予的财物共计折合人民币147万余元。

大连市中级人民法院认为，被告人何泽华的行为构成受贿罪、利用影响力受贿罪。何泽华受贿数额特别巨大，犯罪情节特别严重，社会影响特别恶劣，给国家和人民利益造成特别重大损失，论罪应当判处死刑；其利用影响力受贿数额巨大，亦应依法惩处，并予数罪并罚。鉴于何泽华部分受贿系未遂；到案后如实供述罪行，主动交代办案机关尚未掌握的部分受贿及利用影响力受贿事实；认罪悔罪，积极退赃，赃款赃物已全部追缴，具有法定、酌定从轻处罚情节，依法对何泽华受贿罪判处死刑，可不立即执行，根据其犯罪的事实和情节，决定在其死刑缓期执行二年期满依法减为无期徒刑后，终身监禁，不得减刑、假释；对其利用影响力受贿罪，依法从轻处罚。法庭遂作出上述判决。

据新华社

中粮集团原副总经理周政涉嫌贪污受贿滥用职权被决定逮捕

记者29日从最高人民检察院获悉，中粮集团有限公司原党组成员、副总经理周政涉嫌受贿、贪污、国有公司人员滥用职权一案，由国家监察委员会调查终结，移送检察机关审查

起诉。日前，经最高人民检察院指定管辖，山西省人民检察院依法以涉嫌受贿罪、贪污罪、国有公司人员滥用职权罪对周政作出逮捕决定。该案正在进一步办理中。

据新华社

谷神星一号海射型遥二运载火箭在山东附近海域发射成功



5月29日16时12分，我国太原卫星发射中心在山东附近海域成功发射谷神星一号海射型遥二运载火箭，搭载发射的天启星座25星-28星顺利进入预定轨道，飞行试验任务获得圆满成功。

这次任务是谷神星一号运载火箭的第12次飞行。

新华社发(李超 摄)