

# App自动续费的“坑”为何总填不平？

新华社“新华视点”记者 戴威 胡锐

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？

## 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。

“新华视点”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续费设置障碍，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，监管难度大。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，也鲜有对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。

安徽省消保委副秘书长

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。

# 联合国20多名专家呼吁所有国家承认巴勒斯坦国

新华社日内瓦6月3日电 联合国20多名专家3日在瑞士日内瓦发表联合声明，呼吁所有国家承认巴勒斯坦国。

这些专家认为，巴勒斯坦必须能够享有充分的自决权，包括生存的能力、决定自身命运的能力和作为一个安全有保障的民族自由发展的能力。承认巴勒斯坦国是巴勒斯坦和整个中东地区实现持久和平的先决条件。他们呼吁立即在加沙地带宣布停火，并且不再对加沙地带南部城市拉法进行“军事入侵”。

# 中西双方就欧盟对中国电动汽车反补贴调查等议题交换意见

新华社北京6月4日电 记者4日从商务部获悉，商务部部长王文涛与西班牙经济、贸易和企业大臣奎尔波当地时间6月3日在马德里共同主持召开中国—西班牙经济工业合作混委会第29次会议。双方就推动中西经贸关系高质量发展以及共同关心的欧盟对中国电动汽车反补贴调查、便利两国人员往来、政府采购、农食产品市场准入等议题深入交换意见。

王文涛表示，中西建交50多年来，两国保持良性互动，积极开展互利合作，建立了新时期全面战略伙伴关系。在两国元首的战略引领下，中西经贸关系自上一次会议以来取得了快速发展。中方愿同西方继续提升贸易水平，推动双向投资，加强中小企业对接和第三方市场合作，拓宽合作领域，推动多方互利共赢。同时希望西方发挥积极作用，推动欧盟在绿色新能源领域保持理性开放态度。

王文涛还表示，欧方以“产能过剩”为由对中国电动汽车实施反补贴调查，是典型的贸易保护主义做法。所谓的“产能过剩”，过剩的不是产能，而是焦虑；所谓的“市场扭曲”，扭曲的不是市场，而是心态。希望欧方与中方相向而行，通过对话沟通解决彼此关切。

奎尔波表示，西方高度重视发展同中国的经贸关系，愿继续深化两国新时期全面战略伙伴关系，同中方保持对话与合作，促进经贸合作平衡发展，推动两国企业在汽车、可再生能源、工业机床和医疗设备等领域挖掘更多合作机会。

# 南非东开普省洪灾已致7人死亡

新华社开普敦6月3日电（记者 王雷 王晓梅）据南非非地方政府消息，截至3日，南非东开普省洪灾已造成7人死亡。

东开普省合作治理和传统事务部发言人奥利芬特3日向新华社记者证实，截至当天中午，洪灾已造成当地7人死亡、1人失踪，2000余人被转移疏散。洪灾造成多处房屋和基础设施被淹或受损，多地停电。救援工作仍在继续，人员伤亡和财产损失情况有待更新。

南非总统拉马福萨3日发表声明，向东开普省洪灾遇难者和失踪者的家属表示慰问。

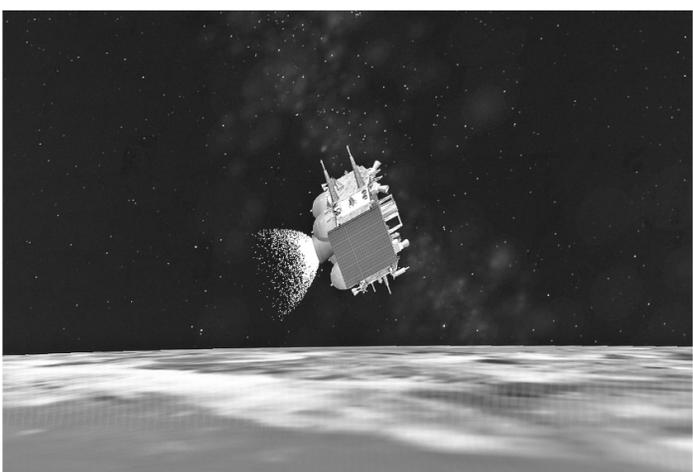
东开普省1日晚开始持续强降雨并引发洪灾，波及该省大部分地区，其中纳尔逊·曼德拉湾市、布法罗市等地受灾最为严重。目前降雨仍在继续。

# 胡塞武装称使用自制导弹袭击以色列红海城市

新华社开罗6月3日电 萨那消息：也门胡塞武装发言人叶海亚·萨雷亚3日晚说，该组织当天向以色列红海城市埃拉特发射一枚自制弹道导弹，并成功“击中目标”。

萨雷亚说，胡塞武装在此次袭击中首次使用该组织制造的新型弹道导弹，“准确打击”埃拉特的一处军事目标。另据以色列媒体3日报道，以军在埃拉特拦截了一枚来自红海方向的弹道导弹。

# 世界首次！嫦娥六号携月背“土”特产启程回家



● 6月4日在北京航天飞行控制中心屏幕上拍摄的嫦娥六号上升器携带月球样品自月球背面起飞的动画模拟画面。新华社记者 金立旺 摄

认为月球上最大、最古老、最深的盆地。在这里开展世界首次月背采样，对进一步认识月球意义重大。

6月2日至3日，嫦娥六号顺利完成在月球背面南极-艾特肯盆地的智能快速采样，并将珍贵的月球背面样品封装存放在上升器携带的贮存装置中，完成了这份宇宙快递的“打包装箱”。

从挖到取再到封装，一气呵成，干得漂亮！这源于敢为人先的创新设计——“挖宝”主打“快稳准”。受限于月球背面中继通信时长，嫦娥六号采用快速智能采样技术，将月面采样的有效工作时间缩短至不到20个小时；同时，探测器经受住了月背温差考验，克服了测控、光照、电源等难题，通过钻具钻取和机械臂表取两种方式，分别采集了月球样品。

“取宝地”一次“看个够”。嫦娥六号着陆器配置的降落相机、全景相机、月壤结构探测仪、月球矿物光谱分析仪等多种有效载荷正常开机，服务月表形貌及矿物组分探测与研究、月球浅层结构探测、采样区地下月壤结构分析等探测任务。这些“火眼金睛”不但能“看清”月球，还能“看明白”月球。

月背之旅，拍照“打卡”不能少。着陆后，嫦娥六号着陆器和上升器组合体

携带的“摄影小车”，自主移动并成功拍摄回传着陆器和上升器合影。

“做科研”凸显“国际范儿”。嫦娥六号着陆器携带的欧空局月表负离子分析仪、法国月球氦气探测仪等国际载荷工作正常，开展了相应科学探测任务；安装在着陆器顶部的意大利激光角反射器成为月球背面可用于距离测量的位置控制点。中方和合作方科学家将共享科学数据，联合开展研究，产生更多成果。

“挖宝”完成后，起飞分“三步走”。与嫦娥五号月面起飞相比，嫦娥六号上升器月背起飞的工程实施难度更大，在鹊桥二号中继星辅助下，嫦娥六号上升器借助自身携带的特殊敏感器实现自主定位、定姿。上升器点火起飞后，先后经历垂直上升、姿态调整和轨道射入三个阶段，顺利进入了预定环月飞行轨道。后续，月球样品将转移到返回器中，由返回器带回地球。

还有这鲜艳的一抹红——表取完成后，嫦娥六号着陆器携带的五星红旗在月球背面成功展开。这是我国首次在月球背面独立动态展示国旗。

“中国红”亦承载着人类的共同梦想。祝愿嫦娥六号归途顺利，我们在地球等你！

Advertisement for '为您服务' (Serving You) featuring a QR code, a train, and contact information for the Yancheng Branch of the Xinhua News Agency. Text includes: '长安日报', '为您服务', '扫码进入输入马信息, 遗失声明马上登, 延安日报帮你忙, 证件丢了不要慌', '地址: 延安市宝塔区南大街新闻大厦, 联系电话: 8262222'.

## 遗失声明

父亲张世财、母亲张庆不慎将女儿张艺彤出生医学证明丢失，出生证编号：U610403055，声明作废。

父亲张延军、母亲仇明侠不慎将女儿张西雅出生医学证明丢失，出生证编号：R610057602，声明作废。