

# 警惕消费陷阱 你“被自动续费”了吗?

现在上网冲浪,没有“会员”身份总是差点意思,不仅没办法与小伙伴畅聊剧情,还会遇到各种令人抓狂的现象,比如无限长的广告、让人扫兴的“试看1分钟”“非VIP无权限观看”等等。解决办法倒也简单,花钱买个VIP会员就是了,只不过,消费者要留神自己有没有掉进“被自动续费”的消费陷阱里面。

今年5月,广西省南宁市的消费者陈先生在电视上开通了一个15元包月的VIP影视会员。开通时,他并没有留意到这个套餐有自动续费的提示。直到第二个月交电话费时,陈先生发现莫名其妙多扣了一笔钱,经查询才发现是这个视频套餐仍在收费,而且有效期是到2099年12月31日。事实上,像陈先生这种情况,在不少年轻人身上也时有发生,平时喜欢在网上冲浪的林文锋,就是各大网络平台的超级会员,他一般选择系统默认选项,即“自动续费套餐”。消费者林文锋说:“因为每个月它大概是十几块钱,如果说我不需要的话,可以直接取消,如果是连续三个月,或者半年的话,就可能某个节目我不看了,取消就比较可惜。”

据了解,目前网上平台的“自动续费”手段主要分为三种:一是默认选项,将自动续费的条款隐藏在同意开通的协议之中,消费者不点开细看,很难发现问题;第二,限制消费者的选择,只提供“连续包月VIP”和“半年VIP”等选项,没有单独包月选项,消费者只能退而求其次;第三种,则是打着免费试用的幌子进行诱导,比如声称“一分钱试用30天”,在免费试用期结束后不知不觉扣款。

林文锋告诉记者:“什么一元或者一分钱续费多久,让人产生那种快感,就是我要赶紧抢到这个优惠才行,但是可能你点进去之后,可能它那个规则太长了,然后你又不会一下子看完,就会忽略掉某些信息,从而就比较慌忙地去进行一个续费的确认,但是后面发现原



来会有很多麻烦的东西,比如可能说取消麻烦,或者可能费用比你之前看到的更高了等等。”此外,不同的手机,取消“自动续费”的手续有所不同,比如苹果手机,可能需要5—6个步骤才能完成,这对于老年人来说,相对比较麻烦。

另外,除了自动续费,“超前点播”也是一个能把已经是VIP的消费者惹毛的功能,因为即便已经花钱买了会员,但是会员之外还要掏钱才能看到特权。

记者张清瑜对记者说:“我觉得它其实对会员的一个不尊重,就是他自己明明出了钱,可是却不能享受到他们原本的权益,而且这个事情是突然之间出现的,大众是属于一种被通知的状态,所以就会引起观众的一个不爽的情绪。”

浙江省消费者权益保护委员会就曾约谈多家网络平台,并提出消费者体验整改意见,均作出回应,表示将不再使用“免广告”“跳广告”“去广告”等绝对性描述宣传用语,会用显著方式提醒消费者可手动跳过。购买连续包月、包季、包年的消费者,将在扣费前主动提醒用户即将扣费等。然而,在实际生活中,自动续费问题依然突出。因为涉及金额通常较小,多数消费者会放弃维权。

林文锋表示:“我觉得个人还是要谨慎一点,在看规则这一类,详细地看一下,是不是结合自己的需求去做这个决定,如果出现了这种情况的话,可以向有关部门去咨询法律上的一些事情,尽量还是要通过正规的法律渠道去解决,争取自己最大的权益。”(潇湘)

同一个平台,同样的服务,使用苹果手机购买会员,居然要比安卓手机贵不少?

近日,有消费者反馈,自己使用苹果手机购买某APP联合会员服务时,竟发现苹果用户比安卓用户贵了50元,认为平台区别定价且欺骗了消费者。

记者调查发现,在不少APP上均存在区别定价的情形。一样的会员,苹果用户普遍比安卓用户费用高出20%—60%。区别收费、未明确公示,平台的行为是否侵犯了消费者权益?

## 安卓与苹果手机购买会员却发现APP区别收费

近日,消费者彭女士用苹果手机购买了某APP推出的会员服务,订购的价格为268元。

但在购买后,彭女士却发现朋友通过安卓手机购买同样的会员服务,售价仅为218元。

彭女士联系了该APP平台的客服,被告知相比安卓用户,苹果用户购买会员时确实费用更高。彭女士购买会员的差价50元无法退还,但平台可以补偿她三个月的VIP会员。彭女士拒绝这个解决方案,她认为,平台在购买时没有明确告知消费者,侵犯了消费者权益。“我身边的朋友基本上都不知道区别定价,无论平台是出于什么原因这样定价,在我们购买时至少应到告知的义务。”

记者调查发现,爱奇艺、优酷、搜狐等不少视频网站的会员购买,也存在区别定价的情况。在视频平台中,苹果用户购买会员服务,普遍比安卓用户月费用要高出4—5元,年费高出30—50元。

在音乐类软件中,同样存在区别定价。如网易云音乐黑胶VIP,苹果手机上购买连续包年服务价格为158元,安卓用户连续包年则为99元。

记者发现,上述APP购买会员服务以及支付的界面中,均未告知苹果用户与安卓用户购买会员存在差价的提示。

## 平台:收费更高 是因为苹果公司收取30%渠道费

为什么苹果用户收费会更高?

8月30日,记者就此联系彭女士所购买会员的APP,其工作人员回应称,平台针对苹果用户和安卓用户确实实施不同的收费标准,主要是因为苹果用户购买会员服务时,苹果公司会向平台收取一定的渠道费。

该工作人员表示,如果有用户对这笔费用有疑问,可以提供交易账单给客服,客服人员会根据账单进行相应的反馈。

至于为何平台同意补偿彭女士3个月的VIP服务,公关人员表示是个例。

同日,爱奇艺也回应称,差别的存在是因为苹果ID属于国际支付,苹果方面会向平台收取30%的渠道费,该费用也是会员服务成本之一。

针对该情况,工作人员提出了“解决方案”,称苹果用户可在手机浏览器端或其他非苹果端,如安卓手机、电脑网页端等购买会员,价格更低,但同样可在苹果手机上登录使用会员服务。

8月30日,苹果公司客服人员针对此事回应称,30%的渠道费是总公司规定,无法进行解释,但如果用户使用苹果手机进行充值、订阅时认为存在不合理收费,可在60天有效期内在苹果官网申请退款,也可致电苹果公司人工客服进行处理。

## 律师:不违反法律规定 但伤害用户感情

平台区别定价是否合理?8月31日,记者就此询问了上海明伦律师事务所合伙人王永康。

王永康表示,《价格法》确实有规定经营者不得在提供相同商品或服务时,对具有同等交易条件的其他经营者实行价格歧视的行为。但具体到本次事件,平台对苹果用户和安卓用户差别收费,是因销售渠道不同,并不符合价格歧视的情形,并非不正当价格行为。消费者可自主选择通过苹果手机或安卓手机进行服务购买,也不属于侵犯消费者权益。

此外,王永康认为,虽然在差别定价上苹果公司和平台没有违反法律规定,但消费者在购买时不知情,事后才得知存在区别对待,依然伤害了消费者的感情,将导致消费者倾向于使用安卓手机进行服务消费或寻求其他替代服务品,最终不利后果还是由苹果公司和平台承担。

为了避免歧义和纠纷,王永康建议平台应当在向苹果用户公示会员服务价格时,同时告知其服务价格的构成,或者在界面中备注该服务价格中包含渠道费。

# 苹果用户买APP会员比安卓贵?

(澎湃)

## 平台:收费更高 是因为苹果公司收取30%渠道费

为什么苹果用户收费会更高?

8月30日,记者就此联系彭女士所购买会员的APP,其工作人员回应称,平台针对苹果用户和安卓用户确实实施不同的收费标准,主要是因为苹果用户购买会员服务时,苹果公司会向平台收取一定的渠道费。

该工作人员表示,如果有用户对这笔费用有疑问,可以提供交易账单给客服,客服人员会根据账单进行相应的反馈。

至于为何平台同意补偿彭女士3个月的VIP服务,公关人员表示是个例。

同日,爱奇艺也回应称,差别的存在是因为苹果ID属于国际支付,苹果方面会向平台收取30%的渠道费,该费用也是会员服务成本之一。

针对该情况,工作人员提出了“解决方案”,称苹果用户可在手机浏览器端或其他非苹果端,如安卓手机、电脑网页端等购买会员,价格更低,但同样可在苹果手机上登录使用会员服务。

8月30日,苹果公司客服人员针对此事回应称,30%的渠道费是总公司规定,无法进行解释,但如果用户使用苹果手机进行充值、订阅时认为存在不合理收费,可在60天有效期内在苹果官网申请退款,也可致电苹果公司人工客服进行处理。

## 律师:不违反法律规定 但伤害用户感情

平台区别定价是否合理?8月31日,记者就此询问了上海明伦律师事务所合伙人王永康。

王永康表示,《价格法》确实有规定经营者不得在提供相同商品或服务时,对具有同等交易条件的其他经营者实行价格歧视的行为。但具体到本次事件,平台对苹果用户和安卓用户差别收费,是因销售渠道不同,并不符合价格歧视的情形,并非不正当价格行为。消费者可自主选择通过苹果手机或安卓手机进行服务购买,也不属于侵犯消费者权益。

此外,王永康认为,虽然在差别定价上苹果公司和平台没有违反法律规定,但消费者在购买时不知情,事后才得知存在区别对待,依然伤害了消费者的感情,将导致消费者倾向于使用安卓手机进行服务消费或寻求其他替代服务品,最终不利后果还是由苹果公司和平台承担。

为了避免歧义和纠纷,王永康建议平台应当在向苹果用户公示会员服务价格时,同时告知其服务价格的构成,或者在界面中备注该服务价格中包含渠道费。

## 消费者对应用隐私政策具体条款多加留心

内容更要着重关注,可以通过查看该部分内容迅速判断个人信息是否可能被强制、过度收集。

同时,还要留意是否存在与业务功能无关密切关联但还是会提供给第三方的情形,甚至是会被不间断、长期对第三方提供的异常情况。一旦存在上述情形,则个人信息被滥用的风险将会增加。

(广州日报)

## 丰台市场监管局之窗

### 丰台区市场监管局开展工地食堂专项检

#### 查工作

进入秋季,气温转凉,进入腹泻高发期,为做好疫情防控形势下秋季食品安全工作,防止诸如病毒传播及疫情反复,丰台区市场监管局南苑乡市场所开展工地食堂专项整治工作,全方位落实疫情防控“四方责任”,切实保障群众“舌尖上的安全”。把四关,全面落实部门监管责任。南苑乡市场所执法人员把“防控、环境、原料、流程”四关,对辖区工地食堂进行全面检查;双备案,协助属地落实督查责任。联合属地村、社区对前期发现问题进行复核、抽查,做到“问题悉知,整改彻底,工地食堂全覆盖,监管工作无死角”。三箭齐发,强化主体责任。对工地食堂负责人进行统一培训,定制《工地食堂食品安全及疫情防控工作承诺书》,将防控要点内容等内容分类归结到易于张贴的“便签”之中,并张贴在食堂、操作区内。(赵健)

丰台区市场监管局之窗

### 丰台区市场监管局开展工地食堂专项检

#### 查工作