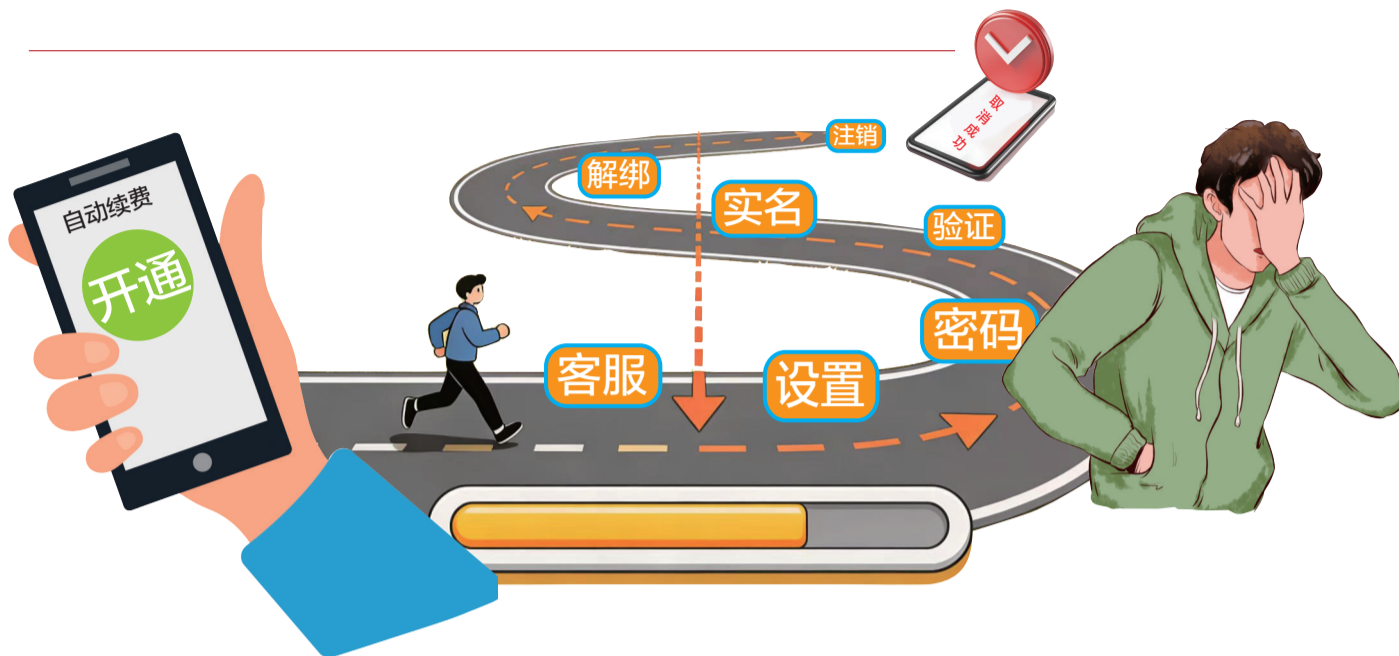


# 开通“一键直达”，取消“九曲十八弯”

## ——会员自动续费乱象调查



### 提醒方式不够醒目

### 需各方协同共治

“本想只开一个月会员，却被悄无声息扣费两年”“开通会员一键操作，取消却要闯‘迷宫’”……如今，视频、阅读、快递、网盘各类App的会员服务已渗透日常生活的各个角落，“首月低价”“连续订阅享优惠”等低价营销话术，吸引了不少消费者开通自动续费。

然而，记者近日调查发现，优惠背后，不少平台暗藏“猫腻”：有的仅以不显眼的站内消息推送扣费通知，并未以显著方式提前提醒续费；有的则设置复杂的取消路径，为消费者设下重重障碍，“开通‘一键直达’，取消‘九曲十八弯’”成为常态。

不少受访的消费者直言，自己仿佛“掉进了消费迷宫”，在不知不觉中持续支付了数月甚至数年的会员费用，直到查询账单时才发现；还有消费者感慨，看似“省心”的自动续费，实则成了“甩不掉的负担”，一旦想要维权，过程费时费力。

11月中旬的一天，北京市民刘女士收到一条银行扣费短信，显示App Store(苹果手机自带App应用商城)扣款53元。

“这是哪来的扣费？”带着困惑，刘女士查看了付款银行卡的交易信息，但收款方一栏仅显示App Store扣款。直到刘女士查看了购买记录，才发现这笔扣款来自某小说阅读App的会员自动续费。

3个月前，刘女士在某App阅读小说时，发现只有会员才能解锁全文，便决定充值。充值时，界面上弹出一张大额优惠券，原价88元的季卡券后价格仅需53元，用券后下个季度将自动续费。刘女士当即选择使用优惠券：“我当时想，等季卡快到期时，就把连续扣费取消，这样既可以在这一季度享受会员福利，到期后也不会多交钱。”

结果，小说读完后，刘女士完全忘记了办理季卡的事，直到这则扣费短信的出现。

“会员快到到期时App完全没有扣费提示，这合理吗？”刘女士感到愤愤不平。被扣费后，她第一时间取消了该App的会员订阅。

刘女士的遭遇并非个例。家住吉林的李女士更是被自动续费“缠”了近两年。

2023年4月，李女士开通了某视频App的会员，追完剧后当月就卸载了该App，再未使用。可令她

没想到的是，从2023年5月到今年3月，该视频App每月都会通过李女士的银行卡账户扣费。

“查账单时我才意外发现，近两年时间里，在不知情的情况下我已经被扣除了300多元。发现这一情况后，我立即联系了客服，对方起初表示额外赠送两个月会员，我没有同意，要求全额退款。”李女士回忆道。

李女士提供的聊天记录显示，客服坚称，购买时页面已有续费提示，不需要可以随时关闭续费，且每个月也会通过站内消息提醒扣费。

“我已经卸载了App，还怎么收到站内消息？”李女士对客服的说辞难以接受。

与客服沟通无果，李女士通过12315投诉，最终在当地市场监督管理局的协助下获得300余元全额退款。前后耗时近三周，李女士直言“太耗费心神”。

记者在某第三方投诉平台检索发现，“自动续费”相关投诉量已超20万条，投诉内容高度集中：平台未提前通知即扣费、仅通过站内消息等隐蔽方式提醒、扣费后拒绝退款等。

而根据消费者权益保护法实施条例及《网络交易监督管理办法》规定，经营者采取自动续费方式提供服务的，应当在消费者接受服务前和自动续费等日期前，以显著方式提醒消费者注意。

取消自动续费如此困难，合理吗？

“平台故意设置复杂的取消步骤，导致消费者在非自愿情况下被扣费，已经构成对消费者知情权、选择权与公平交易权的侵害，属于不诚信、不公平的经营行为。”对外经济贸易大学法学院教授徐海燕说。

她指出，《网络交易监督管理办法》已对经营者的提示义务进行规定，若平台未尽到显著提示义务，消费者可依据民法典相关规定，主张该自动续费条款因属于未尽提示义务的格式条款而不成合同内容，进而无效。

“对于被自动扣除的款项，消费者可基于欺诈主张侵权责任，也可依据格式条款无效请求返还不当得利。”徐海燕说。

《法治日报》律师专家库成员、吉林良佐律师事务所主任尤金堂分析，根据消费者权益保护法的规定，消费者享有自主选择权，是否续费、是否取消都是消费者的权利。他进一步提出，未以显著方式提前提醒自动续费的行为，或平台仅通过“站内消息”“App推送”等不易察觉的方式通知，未达到“显著”标准（如弹窗提示、加粗字体等），可能构成对消费者知情权的侵犯。

该如何治理平台会员自动续费规则设置的不合理现象？

徐海燕强调，治理应多措并举：首先，强化行业自律，由行业协会或监管部门牵头制定行业规则，对自动续费进行规范；其次，加强行政监管，出台规范明确平台须履行“强提醒”义务，同时确保持续流程与开通流程同等便捷。最后，加大执法力度，对默认勾选、隐蔽提示等违规行为进行处罚，通过引入惩罚性赔偿机制，形成有效震慑。

尤金堂建议：进一步明确“取消路径”的具体要求，为用户权益保障提供法律支撑；市场监管部门可通过“双随机、一公开”检查，对平台自动续费规则执行情况进行核查，对未达标的平台依法责令整改并实施处罚；平台则应采用“用户友好设计”，将取消入口放在明显位置。

受访专家还建议，消费者在开通各类平台会员服务时，应提高对自动续费的警惕性，重点关注续费周期、扣款方式、取消条件等关键信息；还应定期核查支付账单及会员订阅列表，及时关闭闲置的自动续费服务。

据《法治日报》

### 付费容易取消难

在社交平台上，多名网友发帖反映开通会员自动续费时很容易，取消却异常繁琐。有受访者指出：“现在一些App取消会员的路径复杂得像迷宫，增加了用户取消自动续费的时间和精力，以至于让人产生‘这么麻烦就算了’的想法。”

在北京工作的张先生告诉记者，自己因出差在外，特地开通了某快递柜的会员，用于存放无法及时收货的网购商品，本想出差结束后就关闭自动续费，但令他意外的是，无论是在快递柜的小

程序里，还是在支付软件的相应设置中，都找不到关闭自动续费的选项。

“线上只有智能客服回复，按它提供的路径根本找不到关闭的入口。最后还是通过电话联系人工客服，多番沟通后才得以取消。”张先生无奈地说。

记者调查发现，一些互联网平台吸引消费者购买会员服务，条件是开通自动续费。而在一些常用的App中，若想开通会员，“连续包月”“连续包季”“连续包年”的选项被置于普通月度会员、季度会员、年度会员之前，价格也较普

通会员优惠不少。但取消自动续费的路径则被设置得较为复杂，多数平台需要多个步骤才能取消，其间还会弹出各种选项进行“挽留”。

记者随后对多款市面上较为热门的App充值会员进行实测，发现就算十分熟悉相关操作，也常需要5步以上才能完成取消。在某网盘App中，记者在关闭自动续费时，由于手机系统的原因，不仅要在App内部操作，还需要跳转到手机系统设置才能关闭自动续费。