

# 悄没声就把你钱扣了

## ——部分App自动续费“坑人套路”调查

“免费开通会员”“一分钱体验7天会员”“限时6元尊享钻石会员”……近日,山西的刘女士打开第三方支付平台账单时直言“肉疼”,此前曾短期使用的视频、剪辑修图、社交、音乐等多个App长期“悄无声息”通过第三方支付平台扣除银行卡里的钱。

和刘女士一样,不少网民发现,手机扫一扫就能轻松开通各种会员包月、包年服务套餐,但稍不注意就可能掉进商家设好的“坑”。“新华视点”记者调查发现,部分App“自动续费”套路深,引导消费者入“坑”,并给退订续费服务设置诸多障碍,侵犯消费者合法权益。

### 开通一时爽,续费套路深

今年5月1日,网络交易监督管理办法正式实施,其中规定“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”。

然而,现实中,因App自动续费引发的投诉纠纷并非个案。在相关消费者投诉平台上,以“自动续费”为关键词的投诉多达6万余条。记者调查发现,消费者在开

通会员时,部分App套路不断:

——自动续费不选不行。记者在“美颜相机”的会员订阅页面看到,消费者要想订阅会员,只有3个付费选项:“连续包年”“连续包季”“连续包月”。

“有的App只想使用一个月,但订阅会员的选项都会默认自动续费,又没有其他选项,感觉被强卖了。”一位网友在投诉平台写道。

——小字条款暗藏玄机。来自湖北的吴先生为了找工作方

便,下载了“脉脉”App,并被“首充会员仅0.1元”的页面吸引。于是,他点击了金黄色的“0.1元立即开通”的按钮付费0.1元开通了会员。

但约4个月后,吴先生发现被该软件扣除了272元。他重新打开页面后才发现,开通按钮上方有一行含有“7天试用,到期68元/月续费”的小字。在相关投诉平台上,类似问题的投诉多达900起。

——优惠价格名不符实。记

者在一款名为“聚好看”的电视App上看到,其连续包月活动价格为优惠价6元,扫码付款6元后,页面上的自动续费相关条款却显示续费每月为29元,服务到期前1天将通过微信支付发起续费。

有的用户甚至得出了“反自动续费套路”的心得:“订阅App会员一定不要冲动,一定要找个空闲、注意力集中的时候操作,这样才能把页面上各种‘坑’看得真切。”

### 退订不易,退款很难

“进坑”容易,“出坑”却不易。消费者在部分App上取消自动续费流程烦琐,让消费者退订如入迷宫、晕头转向,甚至退费无门。

记者下载了20款带有自动续费功能的App,仅有6款可以在App内退订服务,有14款需在第三方支付平台中找到4级或5级

界面,点击相关按钮才能完成退订。此外,部分App尽管会以邮件的形式提前进行扣款提示,却未在邮件中提供退订方法。

“我为了退订一个自动续费服务,足足给客服打了20分钟电话,经历了转接、登录、验证等六七七个步骤才完成。”上海市民张先生说。

### 依法清理整治,把主动选择权还给消费者

针对App自动续费乱象,多位专家建议,当前应依法依规对App变相强制“自动续费”问题进行治理,把主动选择权还给消费者。

中国人民大学法学院教授刘俊海表示,变相强制消费者订阅自动续费服务违反了消费者权益保护法、电商法、网络交易监督管理办法等相关法律法规,也违反了民法典中的诚实信用原则、公平原则和意思自治原则。

“建议由国家市场监管部门牵头,组织互联网企业开展自查自纠,对各消费者应用端口中的格式条款和自动续费界面进行整治优化,重点清理诱导消费者订阅自动续费会员中的乱象。”中南财经政法大学数字经济研究院执行院长盘和林说。

北京云嘉律师事务所律师赵占领说:“依照相关规定,可要求第三方支付平台在默认代扣前五

天即对消费者实施显著提醒,让消费者自主选择退订或续订,并提供便捷的退订入口,探索期限内代扣‘反悔功能’,方便消费者取消支付订单。”

盘和林表示,可要求平台在订阅页面上设置投诉窗口,联通互联网企业后台和消费监管平台。可借鉴电商和游戏平台经验,鼓励互联网企业在会员服务体系中推行“按量套餐”和“包月套餐”,增加

用户选择。北京大学法学院副院长薛军建议,若互联网企业持续对消费者侵权,消费者本人、消协或检察机关可通过民事诉讼或公益诉讼的方式对互联网企业提起诉讼,或由市场监管部门出面,责令运营企业进行整改,若涉事企业屡教不改,主管部门可对企业依法进行追责。新华社上海11月18日电



## 高峡平湖润巫山冬日美

11月18日,在重庆市巫山县,一艘船舶从长江巫峡驶过。

初冬时节,重庆巫山县境内的长江巫峡呈现出“高峡平湖”景观。

新华社发

## 双向转诊、强化专科能力建设……

# 老百姓基层就诊将有新变化

分级诊疗是解决“就医难”问题的“金钥匙”,实现一般病在市县解决需要提升县医院综合能力。我国近期连续印发《公立医院高质量发展促进行动(2021-2025年)》《国家卫生健康委办公厅关于推进脱贫地区县域重大疾病救治管理工作的通知》《“千县工程”县医院综合能力提升工作方案(2021-2025年)》等多项文件,对此做出部署。

### 聚焦重点 加强专科能力建设

国家卫生健康委数据显示,经过“十三五”时期的建设和发展,基层首诊有效推进,截至2020年底,全国县域内就诊率已经达到94%,比2015年同期增长10个百分点。“十四五”规划纲要中提出,加强基层医疗卫生队伍建设,以城市社区和农村基层、边境口岸城市、县级医院为重点,完善城乡医疗服务网

络。未来五年县医院如何发展?国家卫生健康委近日印发的《“千县工程”县医院综合能力提升工作方案(2021-2025年)》(以下简称“千县工程”方案)给出一个明确目标:到2025年,全国至少1000家县医院达到三级医院医疗服务能力水平。

“千县工程”方案提出,要做好县医院临床专科发展规划,加强临床专科服务能力建设。通过引进人才、改善硬件条件、派驻人员支援等措施补齐专科能力短板,重点提升对急危重症患者的抢救能力,突发公共卫生事件应急处置能力,肿瘤、神经、心血管、呼吸和感染性疾病等专科疾病防治能力。

### 双向转诊 推动资源整合共享

“分级诊疗做得成功与不成功,主要还是在于优质资源发展是不是充分、是不是均衡。”中日友好医院党委书记宋树立说。

国家卫生健康委和国家中医药管理局联合印发的《公立医院高质量发展促进行动(2021-2025年)》提出目标,到2025年,形成国家级医学中

心和国家级、省级区域医疗中心为骨干,高水平市级和县级医院为支点,紧密型城市医疗集团和县域医共体为载体的高水平公立医院网络。

针对推动资源整合共享,“千县工程”方案指出,县医院要牵头组建紧密型县域医共体、远程医疗协作网,并与城市三级医院建立远程医

疗服务关系和双向转诊通道。

《国家卫生健康委办公厅关于推进脱贫地区县域重大疾病救治管理工作的通知》中也明确,加快推进专科联盟建设,持续开展专家组巡诊和对口支援等工作,推进“互联网+医疗健康”和远程医疗服务,提升县域大病诊疗能力。

### 多方提升 不断改善医疗服务

在县医院硬件条件方面,“千县工程”方案将“持续改善硬件条件”列为重点任务之一,强调根据县域居民诊疗需求,逐步改善硬件设施设备条件,加快数字健康基础设施建设,改善医疗、信息化等设备和医用车辆配置,改善停车、医用织

物洗涤、医疗废物和污水处理等后勤保障设施。“千县工程”方案指出,要不断改善医疗服务。巩固完善预约诊疗制度,优化就诊流程,为老年人、儿童、残疾人等群体就医提供绿色通道,为患者提供良好的就医环境。

据介绍,在组织实施阶段,“千县工程”方案要求各地结合实际,制定省级县医院综合能力提升工作的总体实施方案和“一院一案”的具体工作方案,有计划、分步骤落实各项工作。

新华社北京11月18日电