自动续费前5日应提醒用户

APP自动续费乱象监管来了

“买了视频会员,好电影还得另付费”“买了视频会员,还有会员专属广告”“自动续费按钮非常隐蔽,一不留神就自动开启好几个月”……虽然钱并不多,但是在没有告知的情况下被消费,消费者总感觉“被套路”,APP会员自动续费已然成为网络“顽疾”。近日,工业和信息化部发布通知,从规范安装卸载、优化服务体验、加强个人信息保护、响应用户诉求等方面作出了规定,要求确保用户知情同意。

“被套路”很常见

时下,智能手机已经普及,听歌、追剧、打车、订票,都可以通过手机APP搞定,一些优质内容只为会员提供,很多消费者不得不选择开通会员,因此不少市民都是某款APP的付费会员。但是其中也有很多消费者只想开通一个月,却稀里糊涂被自动续费,对于这种“贴心”服务,不少用户感觉很不爽。

“我之前为了追剧,购买了一个月的视频APP会员,看完剧后,由于手机内存有限,就卸载了APP。遗憾的是,我卸它不卸,次月短信通知我已自动续费,妥妥地被套路了。”市民王静丽称,当时下载时,页面显示有包月、包季、包年的选项,自己的的确确只选择了包月,根本就没有看到自动续费的选项,“在我看来,自动续费至少需要客户自己勾选才可以啊,不能是默认开通啊!”

采访中,记者了解到,不少人都面临着这样的困惑:开通会员后忘记关闭便被平台悄悄续了费。为何频频掉入自动续费的坑儿?其实这与APP首月优惠力度大有着密不可分的关系。很多APP在消费页面里只写清楚了首月的优惠价格。一旦用户开通会员,就很难退订。退订入口字小难找,层层设槛,操作复杂。如果用户退订,仍有被自动扣除下一个周期费用的可能。

取消键“躲猫猫”

“自动续费”确实“躲猫猫”吗?藏在哪儿?记者在手机上下载了几款APP,发现在大多数常用软件中,付费页面均有选择自动续费连续包月选项和单独包月选项。不过也有一些APP,系统默认选择的是连续包月套餐,在套餐下方标注着:首月到期后,则会自动续费,可随时取消。但是字体设为暗灰色,很容易就被消费者忽略掉,就算后期发现,退订的程序也比较复杂,就算把软件卸载了,账户还会有被扣费的可能性。

“办理会员非常简单,付费更是便捷,微信、银行卡、支付宝都可以,但是想要取消可就没那么容易了,程序很繁琐,取消键根本找不到。还得从网上下载取消教程,那叫一个难。”王静丽告诉记者,“社交平台上有网友总结了‘反自动续费套路’心得,点赞量过万,可见,很多人被‘套路’过。”

记者实际体验发现,除了取消难外,就算开通了会员,也不一定能够完全享受到所有的服务,在某APP的会员条款中,这样明确“将会根据实际情况,对会员在观赏节目内容时遇到的广告设置相应的时限减免,但并不会完全消除所有广告和商业信息。部分版权方有特殊要求的影片或电视剧,仍可能向您提供不同类型的广告服务,您对此表示理解,您不予追究并豁免我们的相关责任。”这些文字说明统统隐藏在一份数千字的会员协议中,很少有用户可以耐着性子看完。

确保知情同意

目前,互联网上在架APP数量达258万款,小程序、快应用等创新形态不断出现,市场将迎来巨量的软件消费,这需要一个明明白白的消费环境。近日,工业和信息化部发布通知进一步提升移动互联网应用服务能力,从规范安装卸载、优化服务体验、加强个人信息保护、响应用户诉求等关键点方面提出要求,保障用户知情权、选择权,维护群众合法权益。要求确保知情同意安装。运营主体向用户推荐下载的APP,应同步提供明显的取消选项,经用户确认同意后方可下载安装。不得通过“强制捆绑”“静默下载”等方式欺骗误导用户下载安装。

在“便捷卸载”方面也给出了相应的要求,即除基本功能软件外,APP应当可便捷卸载,不得以空白名称、透明图标、后台隐藏等方式恶意阻挠用户卸载。采取自动续订、自动续费方式提供服务的,应当征得用户同意,不得默认勾选、强制捆绑开通。在自动续订、自动续费前5日以短信、消息推送等显著方式提醒用户,服务期间提供便捷的随时退订方式和自动续订、自动续费取消途径。

业内人士也提醒消费者,在开通会员时,一定要看清条款内容。一旦遇到自动续费陷阱,可收集证据,及时与服务商进行协商。同时也可向市场监管、消协等部门投诉,通过法律途径维护合法权益。

记者 贺娟芳

购买金饰有猫腻 谨慎选择莫入坑

黄金首饰既可以作为首饰佩戴,又可用作投资收藏,深受消费者的青睐。近年来,黄金首饰的款式层出不穷,消费纠纷也纷繁复杂。消费者在购买黄金首饰时,稍不留神就容易“入坑”。在“3·15”国际消费日来临之际,市黄金珠宝首饰行业协会提醒广大消费者,黄金首饰猫腻多,谨慎选择莫入坑。

以旧换新竟“缩水”

“当时看到这条项链好看,没注意具体重量轻这么多。”今年2月,王女士在万柏林区某金店,用20克金镯子换一条金项链。在店员的引导下,王女士看中了一款新颖时尚的黄金项链,按照店里规定,还需补8000元。事后,王女士才发现新换购的金饰克重为11克,和旧镯子重量相差9克,这让她无法接受。协商无果后,王女士向市黄金珠宝首饰行业协会投诉,经协调,原来这款金项链属于“一口价”黄金,不按克数卖。最终双方达成和解,金店同意给王女士更换一条22克的黄金项链。

记者了解到,所谓的“一口价”,即该产品不按照克重单价计算售卖,而是由金店直接定价销售,价格中含手工费和品牌价值等,且其价格往往会比按照金价计算的黄金要高出很多。“一口价”黄金首饰新颖时尚、做工精细,商家出售时会标注“无质量问题,只换不退”。而当消费者实际换购时,商家会按“一口价”黄金饰品的基本克数回收,使得饰品大大贬值,屡屡引发消费纠纷。

市黄金珠宝首饰行业协会会长米乃平说:“目前,在我市首饰类投诉中,‘一口价’黄金饰品投诉占总投诉的六成左右,以换购政策不明晰及产品质量为主。”他提醒消费者,在购买“一口价”黄金饰品时,应重点关注标识中的名称规格、型号、纯度、重量等内容,了解商家调换规则。购物后索要发票或交易凭证,附商品名称、规格型号等必要信息,并核对是否与实物信息一致,到底有多重,再思考是否购买。

口头承诺不靠谱

近期,有消费者向协会反映:三年前,消费者张先生在柳巷商圈某金店,花费8000元购买了一款铂金戒指,当时发票上明确写有“本店所售的所有商品均可按照标价换购”内容。今年1月份,张先生想要用铂金“换购”时,却以“那是老政策,铂金价格低”为由拒绝了消费者。无奈,市黄金珠宝首饰行业协会出面协调,最终以铂金的最新价格为张先生更换了一款黄金饰品。

另一位消费者也在“换购”上遇到了麻烦:去年,消费者韩女士购买了一款钻戒,商家口头承诺过,如果消费者不喜欢钻戒了,还可以换同等价位的别的钻戒,店里只收取50元的手续费,折旧费不收。一年后,当韩女士想要用钻戒“换购”时,却被商家告知:钻石价格上涨,如欲“换购”,需要补交2000元的差价。韩女士觉得在“换购”时被欺骗了,于是向市黄金珠宝首饰行业协会投诉,经过协调,商家按照原先的承诺给消费者更换了钻戒。

米乃平提醒,消费者不要轻信销售人员的一面之词、口头承诺,一定要和商家签订有效协议,要仔细阅读内容,对于有异议的条款要和商家及时协商,对价格、质量、重量、材质等重点内容,要进行明确标注或补充,并将换购条件及商家承诺一并进行标注,以避免出现含糊内容、免除商家义务、加重消费者责任的情况发生。

配件损坏难定责

新买的黄金手镯,消费者才佩戴两个月,就出现了弹簧卡扣脱落的情况,找到商家要求退换货,竟遭到了拒绝。目前,我国对黄金首饰还没有出台明确的“三包”实施细则,黄金首饰配件问题,很难断定是人为过失,还是商品本身的质量问题,消费者往往面临难以维权的窘境。

消费者吴女士向协会投诉,称其不久前在长风街某珠宝品牌店,以15.6万元价格购买了一款可调节尺寸的金手镯,手镯重量为56克。不料,才佩戴两个月,手镯上的弹簧卡扣就出现了松动。吴女士找到了商家,要求更换一个新的手镯,但遭到了拒绝。商家解释说,店里商品质量没有问题,肯定是顾客佩戴有误,消费者只能付2000元的维修费进行修理。经过沟通,吴女士最终承担了维修费用,由商家返厂维修。但是,修好的手镯佩戴不到一个月,又出现了同样的问题。无奈,吴女士向市黄金珠宝首饰行业协会求助,经调解,仍然无法证明配件损坏属于商家责任,最终由吴女士自行维修。

米乃平提醒,消费者尽量不要购买带有配件的黄金饰品,如果必须购买,一定要注意商家的售后承诺,是否提供免费保修等服务。要保存好购货凭证及合格证,如碰到以“店规”等损害消费者权益的霸王条款,可以及时向本协会投诉,电话0351—6368679。

买金要看“身份证”

消费者喜欢去金店,淘一些比较精致漂亮的黄金首饰。但是市面上的黄金首饰不是可以随便乱买的。其实,黄金首饰也有“身份证”,这个身份证就是黄金首饰上的印记,没有这个印记的黄金不靠谱。

去年9月,消费者张女士在某品牌专卖店,购买了一个手镯。回家后,张女士发现,在手镯内侧的印记上,竟然有别的品牌的印记。张女士认为,手镯印记混淆,应该属于假冒商品。商家表示,门店的黄金首饰,一般都是总部直接采购以后,根据门店平时的流量和成交量分发到各门店。印记太过细小,总部员工可能会因为疏忽没有检查到位,将“漏网之鱼”摆放上柜台。经市黄金珠宝首饰行业协会调解,商家免费为张女士更换了一个新的手镯。

米乃平说,黄金首饰没有印记或者印记对不上的情况是存在的,但不代表它是假的,只能说是不合格的。消费者如果发现自己买到的黄金首饰存在这种情况,建议及早处理。退货或者换一个新的都是可以和店家协商处理的。如果黄金饰品没有印记,一旦商家出具的售货凭证或者是发票遗失,那么就等于和店家切断了联系,以后黄金首饰的以旧换新就没有保障。

记者 马向敏

警惕不法人员利用交通事故欺诈

本报讯(记者 **梁丹 马向敏**)一年一度的“3·15”国际消费者权益日到来,山西省保险行业协会展开了专题宣传活动。3月13日,该协会发布一起非法“代理维权”典型案例,并提醒广大保险消费者警惕其背后的套路,远离“人伤黄牛”非法“代理维权”。

“人伤黄牛”是一个特殊“工种”,他们活跃在交通人伤事故的处理理赔过程,这边收取高额代理费甚至用少量资金买断伤者的赔付,那边通过造假向保险公司“狮子大开口”索赔,然后将大部分保险赔偿金纳入私囊。

不久前,李先生发生交通意外不慎受伤住院,在住院期间,“人伤黄牛”多次接近客户,假意嘘寒问暖,逐渐取得客户信任,并表示事故索赔包在自己身上,后续所有事宜可以全权跑腿包办,且自己只收取极少部分的代理费就可以给伤者争取到大额的赔偿款。最终双方签订代理合同,伤者李先生全权委托“人伤黄牛”代办后续事宜。

协议签订后,“人伤黄牛”态度急转而下,多次电话拒接或推诿,最终“人伤黄牛”并未“按约定”帮李先生获取大额赔偿款。与此同时,“人伤黄牛”还要从中抽取代理费。伤者李先生对此表示诧异,而“人伤黄牛”拿出代理合同称,不给代理费就法院见。李先生拿着代理合同感到非常无奈,遂向省保险行业协会进行了投诉举报。

为了确保消费者的合法权益不受侵害,防止不法人员利用交通事故进行欺诈,省保险行业协会提示:现实中,此类“人伤黄牛”并不少见。他们看似为受伤者谋福利,实则从中赚取大额差价。有的“人伤黄牛”还冒充律师、法律工作者、交警队委派人员等,以获取受伤者信任,签署高额违约金代理合同,要求将身份证、银行卡等留存他处,涉嫌拦截理赔款等情况。所以,广大保险消费者在发生事故时,切记要通过合法的途径维护自身的权益,保护好个人隐私,与保险公司签订理赔协议时一定要确定赔偿金额,勿因小失大,被动变成保险诈骗参与者,损害自身权益。