



更多精彩内容  
请登录本报新媒体平台  
或拨打热线互动 爆料  
0551 65179666

# 自动续费

部分 APP 仍存在不同程度的打“擦边球”现象，  
在人民投诉平台上关于此类问题的投诉一直居高不下

通读  
览天下 **11**

# APP被“自动续费”的钱还能退回吗？

中消协专家解答

随着移动互联网融入大众生活的方方面面，在诸多消费场景中，APP“自动续费”服务一直饱受诟病。自2021年9月以来，多款APP自动续费取消难的问题就被《人民日报》等媒体曝光，工信部、中消协等部门也予以通报、要求整改。但是部分APP仍存在不同程度的打“擦边球”现象，在人民投诉平台上关于此类问题的投诉也一直居高不下。

近日，在人民网联合中国消费者协会推出的《消费洞察》栏目系列访谈中，围绕被“自动续费”，你的会员费用是否还能退回这一主题，中国消费者协会投诉部副主任郭耀宗，中国消费者协会律师团律师、北京市律师协会消费者权益法律专业委员会主任芦云结合人民投诉平台网友问题进行解答。

## 默认开通自动续费等行为涉嫌违法

有消费者反映，通过APP办理相关付费业务时，默认、模糊地签署了开通免密支付自动扣费功能，导致被迫自动续费。还有消费者反映，开通VIP服务时，未输入密码即完成自动扣费、自动续费，或页面未显著标明将按年度自动扣费，就被自动扣款。

对此，郭耀宗分析，第一种情况，默认签署开通了免密支付自动扣费功能，这种看似是消费者自己选择的，但实际上是经营者替消费者作出了选择。在网络消费场景下，很多消费者在作出决策时并不会特别仔细阅读条款，如果消费者不点击同意，就无法进行下一步操作，所以很多消费者就养成下意识直接点击确定的习惯，而不是不同意或者取消。

对于第二种情况，郭耀宗分析，未输入密码即完成了自动扣费或续费，页面未显著标明按照年度自动扣费就被自动



扣款了，这侵犯了消费者的知情权、自主选择权和财产权。《消费者权益保护法》第8条第一款规定，消费者在享有知悉其购买所使用的商品或者接受服务的真实情况权益。另外，《电子商务法》第19条规定，电子商务经营者搭售商品或者服务应当以显著方式提醒消费者注意，不得将搭售商品或者服务作为默认同意的选项。此外，《网络交易监督管理办法》第17条也作出了更为细致的规定，除了规定应当以显著方式提醒消费者注意之外，还规定不得将搭售的商品或者服务的任何选项设定为默认同意，不得将消费者以往交易中选择的选项在后续的独立交易中设定为消费者默认同意。

“默认开通自动续费属于以上法律规章中提到的搭售服务。如果经营者提供相关服务条款，默认勾选自动续费的选项，并且没有显著提醒到消费者，就有可能涉及到违反《电子商务法》和《网络交易监督管理办法》，需要承担相应的法律责任。”郭耀宗说。

## 扣费前未明确告知消费者可解除合同

在服务过程中，经营者在到期前未尽提示义务，消费者在未收到任何提前通知的情况下被自动扣费，还有经营者仅通过邮件或站内信进行提示，消费者一般关注不到，未形成有效提示，看到消费账单后，已经扣费完毕。

对此，芦云表示，在《消费者权益保护法》里面，对于消费者的知情权是有规定的。在司法实践中，也会由于经营者没有尽到相应的告知义务，判定经营者承担相应的责任。立法背景就是因为经营者和消费者在进行交易时，消费者往

往处于相对弱势的地位，所以要求经营者在提供相关商品或者服务时，要对所提供的商品或服务进行具体的告知。

“双方在交易时，如果经营者没有把涉及到消费者的重大权利和义务的内容告知对方，消费者可以主张这些条款我没有注意到，其规定不作为合同或者双方约定的内容。其实这也是为了保障消费者对所消费的内容或相关的权利义务有一个充分的了解。”芦云说，如果经营者没有进行有效告知、详细说明，并以显著的方式提醒消费者，使消费者在不太了解或不太知情的情况下作出错误判断，消费者可以主张解除相关合同。

“解除合同的后果就是可以要求对方进行退货。所以在整个操作过程中，首先作为消费者，应当仔细查看相关条款和内容，特别是弹出的对话框或收到的信息，消费者要注意仔细查看。”芦云说。

“对于经营者来讲，在履行对于消费者的告知义务上，应该按照《消费者权益保护法》和《民法典》的规定，要进行有效的告知，而且要以显著的方式去提醒消费者，消费者才能作出符合自己意愿的表示。”芦云强调。

## 经营者提供格式条款要遵循公平原则

在维权过程中，不少消费者发现，部分平台以格式条款的形式单方规定提前扣费，或者规定扣款不可撤销，甚至指定特定仲裁委员会或特定管辖法院解决争议，消费者想要维权，要额外支出异地诉讼产生的食宿费、差旅费，高额仲裁费等，这使消费者维权变得更为艰难。对于这种情况，从平台和经营者的角度，应该如何进行约束？

郭耀宗分析，格式条款一般是平台为了重复使用而预先拟定的，在订立合同时并没有与消费者进行协商。这对于双方来说，有助于减少磋商的时间成本，提高交易的效率。但是如果不加约束，作为格式条款的拟定方，平台容易利用主导地位 and 优势地位，违背合同自由和平等、公平正义的原则，违背消费者的意愿，设置上述提到的提前扣费或扣款不可撤销、指定仲裁以及管辖法院等不合理条件，损害消费者权益。

郭耀宗表示，关于格式条款的规制，《民法典》和《消费者权益保护法》都有明确的规定，主要包括两个方面：一方面对于涉及到消费者重大利益的事项，要进行合理提示，让消费者注意到这些条款的存在，而不是事后消费者才发现竟然存在这么多对自己不利的条款；另外一方面，经营者提供的格式条款要遵循公平原则，也就是说，即使经营者尽到了提示义务，比如进行加粗或者加黑的处理，但是也并不意味着这些格式条款一定有效。如果经营者违反了公平原则，严重损害了消费者的权益，法律规定此类条款也是无效的。

“今年3月份，最高人民法院发布了《关于审理网络消费纠纷案件适用法律若干问题的规定(一)》，明确规定了五种格式条款无效的情形，进一步约束经营者利用不公平格式条款侵害消费者权益的行为。这些法律规定也形成了较为完善的格式条款规制制度。”郭耀宗说。

最后，郭耀宗强调，法律只是净化市场环境的必要条件，而不是充分条件，要真正约束好这些行为，还需要作为格式条款拟定方的经营者增强自律意识和社会责任感。“一锤子买卖不是长久经营之道，经营者不能为了蝇头小利而使消费者丧失信任，一旦失去消费者的信任，平台就没有了生存的基础。”综合

撮镇 盛映彩

## 智能设备助老安康

为帮助老年人共享智慧便利，乐享智慧生活，同时也让肥西县两项服务项目进一步落地践行，近日，在肥西县委民政局的指导下，新港工业园青龙社区、庭湖社区联合安徽省社家老年服务中心共同开展“智能设备适老化、智慧助老健康行”活动，让老年人更加深入理解智慧助老服务。

现场，社家医护团队带来了最专业的智慧养老设备，让更多的老年人想用、敢用、能用、会用这些设备，有效解决老人的“数字鸿沟问题”，让老人在信息化发展中获得更多幸福感。

方啸岚 吴盼盼

## 法助青春 护航成长

### 预防未成年人犯罪法制教育宣讲

暑假来临，为切实提高未成年人知法、守法意识，全力保障未成年人身心健康，培养未成年人良好品行，有效预防未成年人违法犯罪，6月26日，包河区常青街道姚社区团总支、姚社区妇联、姚社区新时代文明实践站联合浙江京衡（合肥）律师事务所、锦城小学向阳中队开展了“预防未成年人违法犯罪”专题宣讲。

范珣律师根据学生的年龄和心理特点，用通俗易懂的语言、典型的案例为同学们生动地讲授了导致未成年人犯罪的原因、什么是未成年人违法犯罪的前兆以及预防未成年人违法犯罪的措施。同学们也纷纷表示要努力学习法、懂法、防微杜渐，自省自律，弘扬正气，做品学兼优的好青少年。

徐洋洋

### 换发第三代居民社保卡 宣传服务进小区

6月24日，凌大塘社区在望湖西苑小区开展第三代居民社会保障卡宣传推广活动，及时把惠民新政和便民服务送到群众手中。

望湖西苑为回迁小区，考虑到小区老人居多，社区在现场设立咨询服务平台和信息登记台，帮助未换卡的居民进行信息登记。同时，工作人员通过宣传手册、答疑解惑等多种形式，向群众细致讲解第三代居民社保卡的新增功能、申领流程、用卡常识等内容。

据了解，凌大塘社区需要换第三代居民社保卡的居民有404人，目前完成换卡170人，活动现场登记信息居民40余人。下一步将与银行协商对接，为换卡的居民提供集体制卡、激活等服务；并为行动不便的居民，提供上门服务；切切实实将“让信息多跑路、让群众少跑路”落到实处。

黄佳佳 王国荣

### 大圩镇磨滩村开展“关注食药安全 关爱大众健康”宣传活动

为加强食品药品安全宣传教育，大圩镇磨滩村积极开展“关注食药安全 关爱大众健康”进社区活动。

工作人员通过悬挂宣传横幅，发放宣传手册以及现场解答等多种形式，向广大社区居民讲解食品、药品安全等相关法律法规，并指导群众进行健康饮食、药品保健品等相关辨别知识。

此次活动提升了群众对食品药品安全认识，为磨滩村安全稳定提供积极保障。 丁伟

### 肥东县撮镇镇：规范全程代理工作 提升为民服务水平

为规范程序、依法办理，提高“全程代理”工作质量和效率，近日，撮镇镇为民服务中心对15个村居的为民服务全程代理工作进行了督查。

此次重点督查为民服务全程代理办件运行情况，要求对群众申请办理的事项，严格按照受理、承办、回复三个环节依法办理，及时办结；完整填写跟踪卡、登记簿、接收单等，及时完善资料并归档保存。

下一步，撮镇镇为民服务中心将进一步提升工作人员办事效率，规范受理、承办、回复各环节的程序及交接手续。使“全程代理”工作日趋科学化、规范化、制度化，真正形成全程代理长效机制。

撮镇 盛映彩

### 肥东县撮镇镇：走进物流园宣传夏季消防安全

为全力做好重点单位消防宣传教育工作，近日，撮镇镇大费社区新时代文明实践站组织志愿者来到辖区远洋物流园开展夏季消防安全宣传活动。

活动中，志愿者就如何正确用电、用火、如何扑灭初期火灾以及发生火灾后如何逃生自救等内容，运用通俗易懂的语言向场所工作人员进行了宣讲，并结合仓储物流场所储存货物集中、易燃可燃物多、夏季温度过高等特点，提醒场内员工务必认识到仓储物流行业自身火灾的危险性，时刻注意自身安全。

撮镇 刘柳