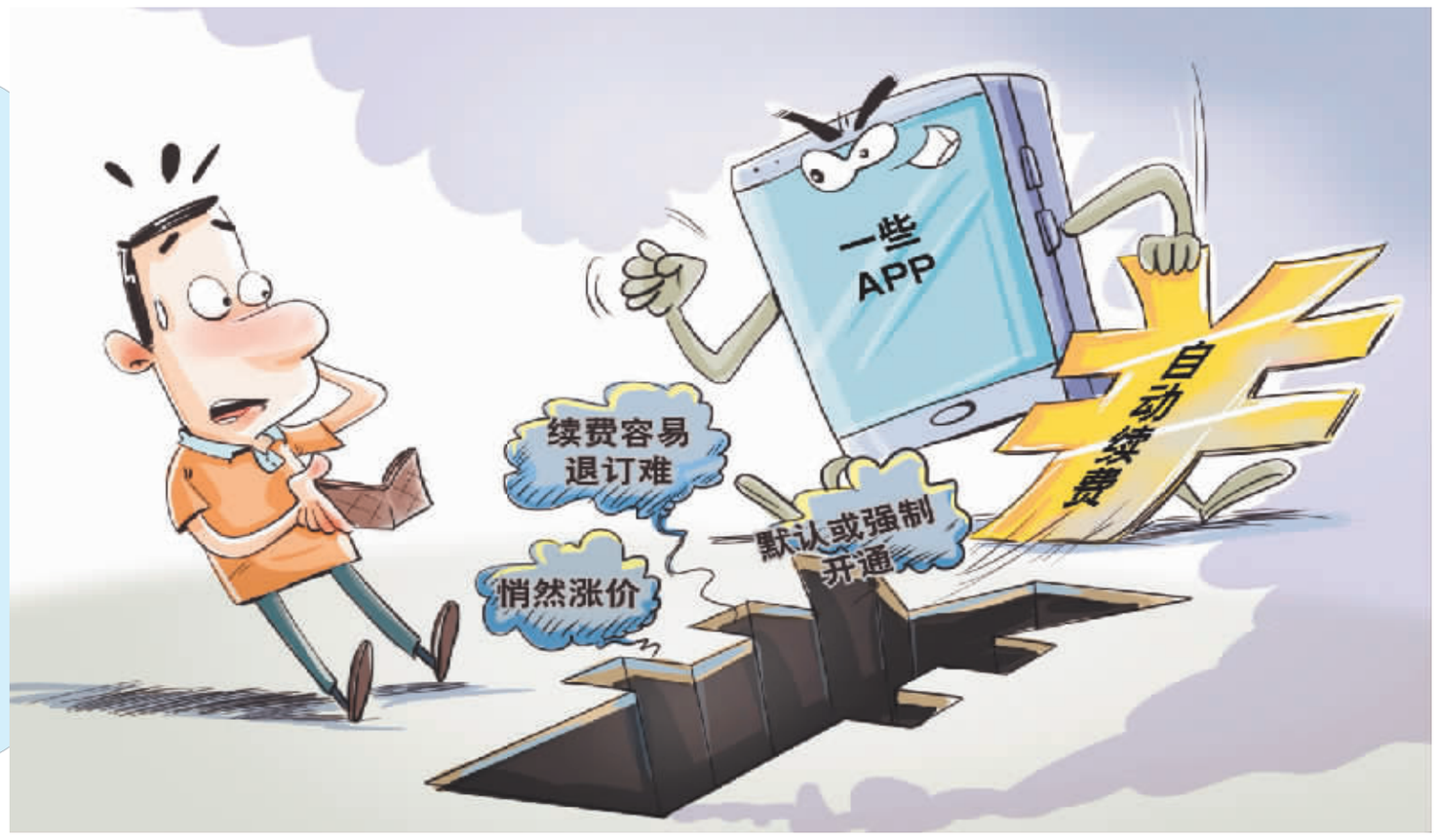
民生调查

APP自动续费的“坑”为何总填不平

移动互联网时代，手机APP成为人们生活中必不可少的工具。然而，一些APP自动续费屡遭质疑：从续费容易退订难，到默认或强制开通，再到自动续费悄然涨价、花的钱反而更多……缘何问题反复出现、屡禁不止？



A 明“坑”易躲，暗“坑”难防

“当初同意自动续费，是为了消费更方便、更划算，没想到‘暗坑’这么多。”安徽合肥市民刘旭斌说。和刘旭斌一样，不少消费者感叹，APP自动续费容易退订难。

某知名投诉平台上，以“自动续费”为搜索条目的投诉件，已从2020年的3万多条增至如今超15万条。

记者调查发现，近年来，手机APP自动续费套路越发多样，尽管相关部门三令五申，部分APP经营者仍在自动续费设定里埋下“暗坑”。

2021年5月1日起施行的网络交易监督管理办法规定，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；在服务期间内，应当为消费者提供显著、简便的随时取消或者变更的选项，并不得收取不合理费用。

“在自动续订、自动续费前，我压根没收到提示信息。”安徽芜湖市民郑成说，自己前不久在不知情的情况下，被某音乐APP默认自动续费。“虽然续费金额不高，但心里还是不舒服。”郑成说。

一些APP将取消自动续费的选项隐藏在难以察觉的位置，或通过繁琐步骤为用户取消自动付费设置障碍，被消费者形象地称为“套娃退订”。

在某外卖APP的一级操作界面，记者难以找到带有“自动续费”“续费管理”等字样的按钮。通过搜索相关教程，才在其“超级吃货卡”界面，经过四次点击关闭自动续费。记者发现，搜索“外卖APP如何关闭自动续费功能”，会跳出大量网友提问及相关教程。

一些APP“暗度陈仓”，不遵守原有低价合约悄悄涨价。

“2019年，我以每年197元的价格在某网盘APP开通自动续费会员。最近发现，从2020年开始，会员自动续费直接涨价到每年263元。而去年‘双十一’期间，在该APP官方网店购买年度会员仅需178元，远低于我的续费价格，这多少有些离谱。”一名消费者在某投诉平台上说。

记者在该平台以“自动续费涨价”为关键词检索发现，不少消费者反映，在APP上开通自动续费功能后，续订费用突然涨价，与当初签订的合约不符，违背了通过自动续费享受低价服务的初衷。

B 多次规范下为何屡禁不止？

套路陷阱困扰消费者久矣，有关部门多次出台政策法规加以约束，为何部分经营者依然我行我素？

——利益驱动大，监管难度高。消费者常用的手机APP如外卖软件、音乐软件等，涉及自动续费的金额通常在十余元至几十元间不等，单笔消费金额看似不高，但考虑到部分APP活跃用户在千万量级甚至破亿，自动续费带来的收益颇为可观。

以某音乐娱乐集团为例，财报显示其旗下APP在线音乐付费用户数量超过1亿。根据相关自动续费协议，这些音乐APP每月自动续费费用普遍在15元到25元之间；按最低15元计算，其会员续费月收入能达到十亿元量级。

此外，截至去年8月，国内市场上监测到的活跃APP数量达260万款。要对数量如此庞大的APP进行监管，对于相关部门来说颇有难度。

——违规成本低，打击力度弱。中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江说，APP自动续费乱象屡禁不止的一个重要原因是，经营者违法违规成本很低。消费者察觉到自己“被坑”后，诉诸法律手段维权的情况并不多见。

记者调查发现，和用户不计其数的线上投诉相比，也鲜有对APP经营者采取实质性处罚的案例。

今年3月，国务院公布《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》，自今年7月1日起施行，明确提及自动续费经营者应承担的责任，以及违反规定行为将受到的处罚。陈音江认为，这一条例从法规层面进一步规范自动续费，期待在具体执行时能真正“长出牙齿”。

——商家有空钻，用户维权难。消保专家认为，尽管相关政策法规提出“自动续费需征得用户同意”“不得默认勾选捆绑开通”“以显著方式提请消费者注意”等要求，但是相关规定还比较模糊。究竟如何才算显著、如何才算违规，尚不明确，这给部分经营者留下空子可钻。

全国政协委员、希肯国际文化集团董事长安庭说，此类纠纷涉及金额通常较小，消费者若想维权，花费的经济成本和时间成本较高。投诉、受理渠道不畅更加剧了维权困难。

C 多措并举维护消费者权益

对于消费者来说，开启自动续费，是为了节约交易成本、提高交易效率，但当前APP中存在的种种套路，却涉嫌侵犯消费者的知情权和财产安全权，让不少消费者直呼“上当”。受访专家建议，应加强监管力度、强化社会共治，维护消费者权益。

刘旭斌表示，很多像他一样的消费者，常常苦于无处维权。他建议，相关部门应强化12315平台功能，畅通消费者投诉举报渠道，并督促相关APP经营者积极处理和回应消费者诉求，相关部门应对违法违规经营者严格调查处理。

此外，面对应用市场上海量的APP，全面监管难度较大，专家认为，可以通过大数据分析用户投诉、举报的信息，以此为监管方向和线索，积极监管、整治。

陈音江建议，应进一步完善相关法规，明确处罚措施，加大处罚力度，提高经营者违法违规成本。此外，相关政策规定应更为清晰，出台规范指引，避免部分经营者有漏洞可钻。安庭建议，对具有多次违法违规或其他严重违法违规情节的经营者，依法从严从重处罚。

安徽省消保委秘书处秘书长周玉战认为，自动续费产生的问题，往往具有点多、面广等特点，需加强社会共治，营造良好生态。他建议，通过媒体舆论监督、消保组织消费监督、行业组织强化自律、相关部门曝光典型案例等方式，群策群力推动问题源头治理。对于消费者来说，在使用自动续费功能时，也要擦亮双眼，仔细阅读相关条款，留存好相关证据。

（据新华社电）

IMF上调今年中国经济增长预期至5%

新华社北京5月29日电 国际货币基金组织（IMF）第一副总裁吉塔·戈皮纳特29日表示，考虑到今年第一季度中国国内生产总值（GDP）强劲增长及相关政策激励，IMF上调今年中国经济增长预期至5%。

戈皮纳特当天出席在北京举行的2024年中国第四条款磋商新闻发布会。她在发布会上表示，中国经济增长仍将保持韧性，今年经济增速预计达到5%，相比今年4月发布的《世界经济展望报告》中的预期上调0.4个百分点。

戈皮纳特说，得益于市场化改革、贸易开放以及与全球供应链融合，中国过去几十年的经济发展令人瞩目。她说，中国在支持低收入国家债务重组、推动全球绿色转型方面发挥着重要的建设性作用，IMF期待在这些方面与中国进一步合作。

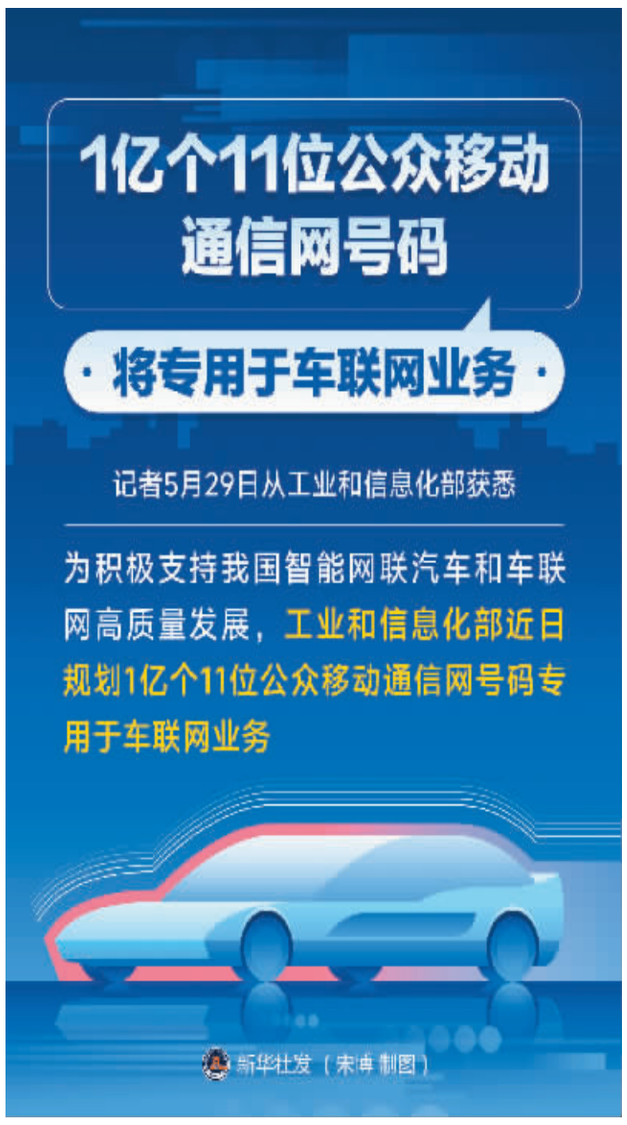
9部门开展安全生产资格证书涉假专项治理行动

新华社北京5月29日电 应急管理部执法工贸局局长杨智慧29日表示，应急管理部等9部门日前联合印发了《安全生产资格证书涉假专项治理工作方案》，从印发之日到12月底，在全国范围内组织开展专项治理，坚决防范遏制假证问题。

杨智慧在当日的应急管理部新闻发布会上说，近年来，因从业人员持假证或无证违规作业酿成的事故屡屡发生。尽管相关部门多次予以打击，但一些不法分子铤而走险，假证问题很容易死灰复燃。去年北京市查出的一条特大跨省伪造特种作业操作证黑灰产业链，据虚假网站后台数据显示，超50万人关注该网站，超过1.9万人购买了伪造的证件。

据悉，此次专项治理工作将强化全链条打击，贯穿制假、售假、买假、用假、虚假营销等多个环节，不仅在使用现场，更要从源头上杜绝假证空间。应急管理部、中央网信办、工业和信息化部、公安部、住房城乡建设部、市场监管总局、国家矿山安监局、最高人民法院、最高人民检察院9个部门加强联动，根据各自职责职能，构建起严密网络。坚持打击与服务引导并重，不仅出台一系列精准打击措施，还致力于打造便捷、高效的特种作业管理体系支撑。此外，还将抓紧修订相关制度规定，推广应用信息化手段，强化监管服务。

杨智慧介绍，用工单位可以通过“国家安全生产考试”微信公众号、“全国工程质量安全监管信息平台”微信小程序、“全国特种设备公示信息查询平台”等渠道查验证书真伪。同时提醒广大从业人员，不要轻信免考、速成等虚假宣传，要从官方网站查询培训考试机构。证书涉假问题线索，可以通过安全生产举报热线12350、各地区有关部门官方网站投诉举报窗口等渠道进行举报。



视界

海上升“新星”

5月29日16时12分，我国太原卫星发射中心在山东附近海域成功发射谷神星一号海射型遥二运载火箭，搭载发射的天启星座25星—28星顺利进入预定轨道，飞行试验任务获得圆满成功。

新华社发

麦田好“丰”景

5月29日，机收编队在河南省驻马店市西平县老王坡高标准农田收获小麦。夏收时节，各地小麦产区麦浪起伏，农机在麦田里穿梭，构成一幅幅美丽的丰收图画。

新华社发

公 示

本人：邓秀双，公民身份证号：230102197709013224，现为道外区前进乡团结村（集体土地建设用地使用证：外前集建(92)字第03-122号）房屋受让人，原房屋所有人薛文彬于2002年3月26日已将该房屋实际交付本人，由本人实际占有。

本人自愿承诺，原房主薛文彬及家人联系不上，该房屋已为本人所有，产权无争议，如本人承诺与事实不符，因该房屋产权发生任何纠纷由本人承担全部法律责任。

如有异议，请自本公告之日起十五个工作日内，将异议书面材料共同送达哈尔滨市松北区松北街道办事处、哈尔滨市松北区团结村村民委员会。

出售住宅 土地、建设用地
临近机场路同家岗太平湖，八一水库，温泉小镇。广告勿扰。
13904502918

门市出售
房主直售！南岗区富裕革新街，工人文化宫，中山路，省医附属医院，客流量大，营业旺 4号临街门市面积580m²地下一层地上一层 6米大门脸，手续齐全可过户，可容租户出售或转让租金，也可自己经营或合租市、餐饮、娱乐等多种经营，可实地考察！
18246579487

门市出租
南岗通达街繁华地段，商业集中小区密集，临街门市面积54m²，适合多种经营详情电联！
18545848777

门市出租出兑
南岗大直街171号繁华地段客流量大，哈特对面正规临街门市共三层170m²（地下一层是厨房，地上二层）饭店装修，可做各种餐饮等，详情电联！
13836195396

酒店宾馆出租出兑
房主直租！南岗区果戈里商圈繁华地段，大型宾馆建面3500m²，独栋7层，稳定经营中，看店勿扰员工及客源，详情电联
18318818711

厂房出租
哈市双城区临近哈五路，周家南东和村，厂房1014m²，举架9米，80千瓦变压器，可办公，周边环境好停车位宽敞，适合工厂或库房等详情电联！
15046741102

厂房别墅出售
阿城开发区会利乡，距区政府3.2公里交通便利，独门独院总占地10000m²，房产总建面1900m²，主厂房800m²，举架6米，配备5吨天吊，动力电250千瓦！另有260m²二层独栋别墅，厂区配套设施齐全，有办公室、食堂、休息室等，环境优雅适合休闲、养老、办厂房等详情电联！
18845017799

厂房出租
道里机场路姜家窝棚，规整厂房3栋面积1200m²，动力电250千瓦，可进13米挂车，适合加工业、制造业、印刷、纸箱、回收、门窗、家具等均可
13946090145

厂房出售
五常市政自村工业用地10613m²，四面围墙，有动力电，上下水。厂房、库房、办公室：750m²、400m²、300m²（厂房还可自建钢结构厂房库房不用审批，目前有小鱼池虾蟹，要做养殖园可招养殖人承租。出厂设备部设备及原材料，剪板机折弯机、冲压、切割不工操台钻、氧化焊、全套设备等都机器全套模具等等！库存各种家具、电器等件，办公桌学生椅幼儿园椅等等；详情电联！
15045053375

厂房出租
香坊区朝阳镇前进村，紧邻地铁同江路站及龙园批发市场，公交81路终点，交通便利，厂房2000m²（共3层每层700m²，一层举架4.5米，二、三层举架3米）有上下水、动力电，有供暖，适合工厂、仓储经营，租金面议详情电联！
18603651137

综合信息分类专栏
广告刊登热线 0451-59226999
敬告：本报所刊登信息不作为提供双方交易的法律依据，交易时请认真核实相关证照，谨慎付款；一切交易行为自行承担法律责任。

办公楼厂房出售
地处香坊区江南中环路，房屋面积3000m²，宅基地1700m²，临近三环，举架3米，五零墙茅板，四层办公楼，独立变压器，动力电80瓦千，院子1700m²，手续齐全，铁护分户保温，有营业执照10年，上下水，车间宽敞食堂营业中，适合固定资产投资！适合工厂使用，
15545143557

邀请您共同见证我们的幸福
综合信息查事专刊订版热线：
0451-59226999
微信号A59226999