

APP自动续费的“坑”为何总填不平？

新华社“新华视点”记者 戴威 胡锐

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？

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，或通过烦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



套路陷阱困扰消费者

新华社发 朱慧卿 作

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。

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”“以显著方式提醒消费者注意”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。

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，应加大监管力度、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。

据新华社合肥5月29日电



山东：“造楼机”最快5天建1层楼

5月29日，技术人员在“天蝉”住宅施工机器人内部作业。

近日，由中建八局自主研发的“天蝉”住宅施工机器人系统在山东省青岛市投入使用。据介绍，这一被称为“造楼机”的系统是集轻量化、模块化、装配化、平台化、智能化、绿色化特点于一体的新一代住宅整体顶升集成建造平台，具有施工高效、安全可靠、经济实用、质量可控等优点。“天蝉”最快5天就能建1层楼，用工数量减少一半，工期可缩短约三分之一。

新华社记者 李紫恒 摄

中国科学家博物馆开馆

今年5月30日是第八个“全国科技工作者日”，中国科学家博物馆于当日正式开馆，并举办首展活动。

中国科学家博物馆位于北京奥林匹克中心区文化综合区的国家科技传播中心内，集“采集、馆藏、研究、展示、教育、宣传”功能于一体，展示中国科学家形象、弘扬科学家精神。馆内藏品以“老科学家学术成长资料采集工程”研究成果为基础，已收藏入库500余位中国科学家的书信、手稿、科学仪器、著作、音视频和相关文物文献等珍贵史料。

据新华社

我国科学家研制出世界首款类脑互补视觉芯片“天眸芯”

清华大学类脑计算研究中心团队近日研制出了世界首款类脑互补视觉芯片“天眸芯”，相关成果于5月30日作为封面文章，发表于国际学术期刊《自然》。

论文通讯作者、清华大学精密仪器系教授施路平介绍，在开放世界中，智能系统不仅要应对庞大的数据量，还需要应对如驾驶场景中的突发危险、隧道口的剧烈光线变化和夜间强闪光干扰等极端事件。而传统视觉感知芯片面对此类场景往往出现失真、失效或高延迟，限制系统的稳定性和安全性。

为更好应对上述问题，清华大学类脑计算研究中心团队聚焦类脑视觉感知芯片技术，提出了一种基于视觉原语的互补双通路类脑视觉感知新范式。

基于这一新范式，团队进一步研制出了世界首款类脑互补视觉芯片“天眸芯”。

据新华社