

# 续费时自动又方便,关闭时手动都很困难

## “关闭自动续费仍被扣费”上热搜,专家呼吁畅通投诉渠道

近日,“关闭自动续费仍被扣费”的话题登上热搜。很多网络服务提供商为增加吸引力,往往会在付费会员制中,增加一个“自动续费”的选项。然而,不少消费者发现,想要关闭这些App的自动续费不那么容易;一些消费者还遇到了关闭了续费功能,仍被持续扣费的问题。在采访中,记者发现,自动续费往往涉及网络服务提供商、应用商店及支付平台等多个环节,续费政策不一,让消费者体验不佳。如何优化自动续费体验?

### 开通标识不清 取消流程复杂

“关闭自动续费仍被扣费”引发热议后,用户王琛(化名)检查了自己手机里的所有应用,关闭了此前从未注意过的自动续费项目。“刚刚才关掉的一个自动续费,就是酷喵SVIP包月自动续费,每个月35元,已经扣了三个月。”

王琛记不清为何开通这个自动续费项目,但是他说,连续自动扣费的这几个月时间内,从未提前收到过来自服务商或支付平台的续费扣款提示。

有类似经历的消费者不在少数。李励(化名)说,自己的手机上此前也出现了几个月的自动续费项目。“我侄子喜欢看儿童节目,有一天他看的节目要付费,我父亲就通过扫码付费花了10元,那个月是享受优惠,后面就是自动续费了。他当时用的是我的账号,每个月都会收到自动扣钱的短信,于是我就去问了我父亲,因为自动续费的标识很不清楚,我父亲以为只是付完这个月的钱,后面就不用付钱了。”

相比于开通自动续费的标识不清楚,更被诟病的是自动续费关闭程序极其复杂,不少媒体甚至将此形容为“套娃”或“连环扣”。江西用户刘诗雨说,自己曾开通过某视频网站的会员,后面没怎么用却突然发现老被扣费,经人提醒才知道是开了自动续费。“一开始不知道取消键在哪里,弄了一两天,就在网上找攻略,弄了很久才找到取消自动续费的键。”

王琛说,自己也是反复看了许多遍攻略,才学会关闭的流程。“最开始不知道在哪里弄,后来才知道是要从微信里点击钱包,从钱包最下面的微信支付设置进去,然后才能找到自动续费相关内容。”

### 以为已关闭自动续费 实际上仍被持续扣费

“连环扣”设置之下,还有不少消费者以为自己已经关闭了续费功能,实际上还在扣款。广东的金先生反映,他在2018年时通过支付宝购买一款保险产品,2020年关闭了自动续费,没想到这两年陆续被扣掉4000多元。

金先生称,自己曾关了自动扣费功能,当时也显示关闭成功了。因为以前账户上余额较多,一开始扣费并不知道。去年10月10日突然收到短信,显示“花呗”账号被扣了2000多元,金先生一查才知道还在扣费。“官方客服说,关闭自动扣费还不行,还要有保险公司的协议等,可是我关闭自动续费时上面没有提示。差不多投诉了一个月,才把钱还给我。”

还有消费者反映,自己曾在天猫上通过一个视频平台的自动续费,之后检查支付平台,未显示这一续费项目,以为已经关闭,结果发现通过“天猫”的名称持续扣费;此外,另一视频平台用户称,平台会员按年续费后,会额外赠送100多天,也就是加起来共400多天的会员有效期,原本应该在今年5月到期,自动续费却按照一年365天的周期提前扣了款,100多天的额外会员根本用不了。

各类应用程序自动续费关闭难、步骤多,问题出在哪里?13日,记者联系了多家网络应用服务提供商,从回复来看,自动续费涉及服务提供商、应用商店及支付平台等多个环节,各环节的取消通道不畅、扣费期限不统一是问题的根源之一。

### 专家:应畅通投诉渠道

2021年起施行的《网络交易监督管理办法》对包括自动续费在内的服务作出了具体的要求,例如,需在续费日期前五日,以显著方式提请消费者注意;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。

浙江大学国际联合商学院数字经济与金融创新研究中心联席主任、研究员盘和林认为,要使得上述规定落到实处,需要建立一条从发现问题到治理乱象的有效渠道。“最好的治理办法还是要打开投诉渠道,让老百姓有渠道向监管部门投诉相关问题,或者通过互联网端口主动介入不合理的自动续费服务。要发动消费者发现自动续费的问题,而不仅是让平台自纠自查。”

上海市消保委副秘书长唐健盛表示,自动续费层层套路,表面上是法律的合规与用户体验的匹配问题,实际上需要进一步解决的是如何提高服务品质的问题。

据央广中国之声



砂糖橘成为最受欢迎的国产水果。

春节的脚步越来越近,年味逐渐浓郁起来。水果作为必不可少的年货,也迎来销售高峰。1月11日,记者探访江北最大的水果交易集散地,青岛东方鼎信国际农副产品交易中心。这里迎来一年当中最繁忙的时节,水果日均交易量达1万多吨。相比去年同期,水果整体价格略降,以更加亲民姿态,走上千家万户的果盘。

文/片 记者 宋祖锋

### 水果整体价格略降

1月11日,农历腊月初一,位于青岛市即墨区大信街道的青岛东方鼎信国际农副产品交易中心里人声鼎沸,车来车往。交易区里,琳琅满目的水果目不暇接,工人忙碌的身影随处可见,一派繁忙景象。

眼下,砂糖橘作为国产水果的主打品种,自然受到消费者青睐。在砂糖橘交易区,一位果商介绍,今年受多重因素影响,砂糖橘价格比往年偏低,批发价每斤在2元到4元之间,比去年同期降低10%左右。相比较于其他水果,砂糖橘售价较低,符合大众消费需求,成为国产水果中当之无愧的销冠。

和砂糖橘同样自带人气流量的国产水果还有脐橙。随着春节临近,礼盒装脐橙开始走俏,每天能销售两万多斤。相比于去年,今年脐橙产地丰收,价格平均下降三成左右,成筐批发价每斤在两三元左右。

记者走访了解到,价格亲民是今年国产水果主打路线,水果价格普遍有所下降。像新疆雪梨,因原产地丰收产量增长,根据不同品质,批发价每斤在3元到5元之间,价格几乎“腰斩”。

冬季是进口车厘子盛行的季节。在交易中心车厘子交易区,曾经被誉为贵族水果的车厘子,今

## 水果价格挺亲民 日均交易超万吨

临近春节记者探访江北最大的水果交易集散地

年的价格也比较接地气。据介绍,车厘子品质大小不一,价格也不一样。一盒10斤的车厘子,单J的批发价240元左右,双J的批发价280元上下,3J的批发价则在330元以上。事实上,今年的车厘子价格并非从一开始上年就这么低,前期曾因进口国减产而出现高价。但随着时间推移,各地产量增加,车厘子价格呈现持续下降趋势。业内人士预计,随着春节临近,1月下旬车厘子将进入销售高峰。

### 节前价格预计小幅上涨

春节临近,水果市场价格走向也备受消费者关注。据青岛东方鼎信国际农副产品交易中心市场部经理袁铭介绍,目前交易中心日均水果交易量达到1万多吨,越临近春节,交易量越高,预计最高峰能达到1.5万吨左右。

在价格方面,由于节日期间砂糖橘、脐橙等水果备受追捧,柑橘类水果整体价格有望望冷回升。车厘子等进口水果目前主要依赖进口货源供给,价格主要受供需关系影响,预测春节前会有小幅上涨。苹果和梨的价格预计会相对稳定,因为冷库水果的供应相对充足。

据了解,连日来市场开启“旺销模式”,为保障节日市场供应,交易中心提前准备,积极引导果商扩充货源,满足市民节日消费需求,全力确保民生刚需物资供应不断档。

编辑:马纯潇 组版:刘淼

2024  
**01.01**  
2024  
**02.04**

# 齐鲁农超年货节

必买年货·团圆好礼·新春钜惠

扫码进入“齐鲁农超”小程序

## 回迁安置公告

北湖片区开发项目东安置片区A地块(A2)回迁居民:  
济南市天桥区北湖片区开发项目东安置片区A地块(A2)安置房已具备回迁条件,计划于近期为回迁居民办理回迁手续,现将回迁安置相关事项告知如下:

- 一、时间、地点及所需材料**
    - (一)时间安排:2024年1月19日至2024年1月21日
    - (二)办理地点:天桥区七一路中段(东A-2项目)春风雅苑东北角商舖一层
    - (三)所需材料:请回迁居民持《济南市国有土地上房屋征收补偿协议》原件及复印件1份,被征收人身份证原件及复印件7份(正反两面复印在一张A4纸上),已缴纳房屋差价收据原件及复印件2份,银联卡(交纳房屋差价款、物业费、电费,仅限借记卡),房屋维修资金(请提前办理邮储银行卡并下载手机银行APP)。
  - 二、过渡费发放截止时间**  
东安置片区A地块(A2)回迁安置房过渡费发放截止日期为2024年1月31日,逾期未办理回迁安置入住手续的居民不再计发过渡费。
  - 三、注意事项**
    - 1.请回迁居民按规定的时间内办理回迁入住手续,不可提前或延后。办理回迁手续时一并结算安置房价款。为保证现场秩序,非回迁居民禁止入内。
    - 2.办理回迁安置手续时每户原则上限定2人进入回迁现场。
    - 3.因各种原因在上述规定期限内未办理回迁手续的居民,另行通知回迁手续办理时间。
- 咨询电话:0531-58591326
- 济南市天桥区北湖片区开发工作现场指挥部  
2024年1月15日

## 公告 济南住房公积金中心 限期缴交决定书

〔2024〕济住中缴字R40号  
济南仁众人力资源服务有限公司(统一社会信用代码:9137010258994162X3):  
贾红丽(身份证号:37083019\*\*\*\*\*400X)向我中心投诉单位欠缴其住房公积金,我中心已向单位送达了《济南住房公积金中心催缴通知书》(2023)济住中缴字R242号,而你单位无正当理由至今未缴纳。为此,根据《住房公积金管理条例》(2019年修订)第三十八条的规定,决定责令你单位收到本决定书之日起7个工作日内,为贾红丽(身份证号:37083019\*\*\*\*\*400X)缴存欠缴的住房公积金18025.2元(其中单位应缴9012.6元,单位为职工代缴9012.6元);欠缴时间段为2014年10月至2020年3月。  
如不服本决定,你单位可在收到本决定书之日起,依照《中华人民共和国行政复议法》的规定,60日内向济南市人民政府提起行政复议,也可依照《中华人民共和国行政诉讼法》的规定,在6个月内向人民法院提起行政诉讼。逾期不申请行政复议,也不提起行政诉讼,又不履行本决定,我中心将依法申请人民法院强制执行。  
执法人员:任晓飞 证件编号:15010016015  
执法人员:赵莹 证件编号:15010016022  
济南住房公积金中心  
2024年1月15日