

编者按 你被手机上下载的App莫名扣过费吗?你知道自己网购的网红减肥药背后有多少“猫腻”吗?在新业态、混合业态层出不穷的今天,共享经济、数字经济、跨境消费等新型消费模式引领潮头,在给我们生活带来便利的同时,新型消费纠纷也不断涌现。3·15来临之际,齐鲁晚报·齐鲁壹点聚焦新消费,关注市民日常消费中遇到的维权痛点和难点,用发生在我们身边的具体事例,提醒警示大家如何正确消费并有效维权,以期对大家的生活有所帮助。

App半夜扣钱 你被“自动续费”过吗

多款手机应用存在类似收费方式 相关部门拟规定提前5日提醒消费者

齐鲁晚报·齐鲁壹点 记者 于民星

多名消费者反映 被世纪佳缘悄悄续费

“一毛钱的体验会员,怎么就变成了98元的年费会员?”近日,德州的祝女士向齐鲁晚报·齐鲁壹点记者反映,前段时间支付宝在深夜被自动扣费98元,自己成为了世纪佳缘的年费会员。据祝女士回忆,在扣费的前三天,自己曾在手机上点击一个0.1元成为体验会员的链接。“当时没太留意,不记得有任何提示说会自动续费。”她表示,自己什么都没做就被扣了98元,这太坑人了。

据介绍,祝女士闲暇的时候喜欢刷视频App,这条广告就是在某视频App上刷到的。“当时是看着好玩,就一毛钱,也没多想,就支付了。”但谁也不曾想到,三天后的深夜里,会出现自动扣费98元的情况。

“我当时觉得很奇怪,为什么没有支付密码,也能在深夜扣钱呢?”对此,祝女士很是担忧,这次扣了98元,下个月还会扣吗?如果没完没了,这就太吓人了!

事情发生之后,祝女士将情况告知了女儿。女儿发现了自动付款选项,并将其关闭,随后联系世纪佳缘,要求返还98元费用。不过,祝女士说,女儿多次拨打世纪佳缘客服电话未果,又通过黑猫投诉,得到了事件已交于世纪佳缘专职人员负责的回复。“但一个多月过去了,98元的退款迟迟没有收到。”

记者在黑猫投诉中检索发现,2月中旬到3月初,不到一个月的时间里,涉及98元会员费退费的投诉已经超百条。投诉者反映的情况与祝女士并无二致,皆是点击过0.1元链接后的三天,在凌晨1点30分到2点30分前后被自动扣费98元。

■律师说法

自动续费,称不上是新出炉的营销手段。齐鲁晚报·齐鲁壹点记者梳理发现,各类剪辑、视频、音乐、美图等App都有类似的会员首充或者体验活动,均是到期自动续费。

所谓自动续费,就是用户的会员资格到期之后,平台自动从其账户扣款续订相关服务。作为一种商业协议,若消费者知情同意,无可厚非,但现实中并非如此。有的商家会将“自动续费”设置为默认选项,有的则特意将提醒的字体缩小,藏在不起眼的位置,这就造成很多消费者在不知情的情况下“被自动续费”。

对于此类现象,安徽皖和律师事务所律师胡帅帅告诉记者,在购买会员之后,不经过消费者



商家称用户“误操作” 核实信息后可退款

静悄悄的深夜,在沉睡的时候被扣钱,的确让人很没有安全感。对此,齐鲁晚报·齐鲁壹点记者联系世纪佳缘相关负责人,希望能给出一个答复。

“春节期间为了帮助广大有相亲交友需求的人群了解相亲交友平台,世纪佳缘推出了0.1元体验活动。”世纪佳缘公关张楠回复称,在点击同意的页面下方注明了提示信息。

在活动支付界面记者看到,页面中部“免费开通”的选项非常明显,在该选项下方相隔几行的位置,有多行小字。其中,第一行温馨提示中写道:试用到期后,自动以98元/年成为年费会员,您可随时取消。下方还标明了取消续订的方式与客服联系电话。

张楠表示,很多用户可能不会注意观看或者了解相应的内容,存在一定“误操作”的可能,

后续出现了投诉退费的情况。“我们安排了专门的团队处理相应问题,拨打客服电话或者是在投诉平台填写信息,我们客服在接到用户投诉记录下来电话核实后,会帮忙处理退费。”她说,核对用户信息无误后,会在1-3个工作日内退款给用户。

那么,如果98元扣费未被发现,等会员到期之后,还会继续扣费吗?张楠表示,会员是按年度续费的,在会员到期前会有短信提示,续费页面上也有如何取消的提示信息。如果会员不再使用App,或者在卸载前没有进行取消该业务而发生了扣费,同样可以通过拨打客服电话等方式进行人工核对并进行退费。

对于投诉者反映多日依然没有得到退款一事,张楠回应称:“因为我们的客服人员还要处理其他的服务,我们会督促他们加大效率。”另外,客服收到投诉也会用座机进行核对,千万注意接听,不要挂断,以免造成退费的延迟。

“自动续费”可视为霸王条款

同意就进行自动续费是不恰当的。

“根据《民法典》第四百九十六条第一款的规定,App中‘试用期结束后自动续费’等类似条款,应视为格式条款,也就是霸王条款。”他表示,经营者在使用上述条款时,应当采取合理的方式(如采用加粗字体、醒目的字体颜色、下划线、弹窗等)提示消费者注意,并按消费者的要求,对该条款予以说明。

如果经营者未履行相应提示或者说明义务,则侵犯了消费者的知情权,且排除了消费者选择权,相应条款不应成为App经营者与消费者订立的合同中的条款,即可视为双方并未对“自动续费”事项进行约定。也就是

说,如果消费者遇到此类问题,且未在自动续费后接受相应服务,则可要求App经营者退还自动扣除的费用。

与此同时,记者关注到,2020年10月20日,国家市场监督管理总局公布的《网络交易监督管理办法(征求意见稿)》中指出,网络交易经营者采取自动展期、自动续费等涉及消费者非主动立约的方式提供服务的,应当以显著方式提醒消费者注意。消费者自主选择有关方式的,网络交易经营者应当在全部服务期间内,为消费者提供显著、免费、简便的随时取消或者变更有关方式的选项,并在展期、续费等日期前5日以显著方式提醒消费者注意。



滨州FCF学能中心教培机构已关门。

近日,多名壹粉在齐鲁壹点情报站留言称,滨州FCF学能中心教培机构关门,负责人失联。齐鲁晚报·齐鲁壹点记者了解到,该机构拖欠十几名老师三个多月的工资,学生家长想退学费也是束手无策。

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者

学能中心关门,家长遭遇退费难

接到情报后,齐鲁壹点记者来到位于滨城区黄河八路渤海十路天成花园沿街往东的FCF学能中心,看到玻璃门已锁。据介绍,FCF学能中心是一家专注青少年脑力开发的教培机构,隶属于凡思教育集团。

学生家长张女士告诉记者,去年7月19日,她在“FCF”交20000元给孩子报了一个培训班,课程包括初、中、高级右脑开发,由于今年1月份孩子期末考试复习作业多,请假后就没再上课。几天前再来时发现已经关门了。张女士拨打相关人员的电话,有的不接,有的响了一声就直接挂断,无法取得联系。

另一名学生家长王女士说,她给孩子报名花了15000元,课程包括48节钢琴课和初、中级的右脑开发,“现在课没上完,负责人又找不到,希望相关部门给我们个说法。”

在情报站留言的粉丝还有曾在“FCF”工作过的老师朱女士。她告诉记者,去年年底辞的职,机构欠着她10月到12月份的工资,有十几位老师都是这种情况。今年元旦前后,该机构关门,由于负责人联系不上,他们的工资同样要不回来。

电话停机或拒接,几名股东都“失联”

“之前作为内部员工,我感觉这个机构的教学资质和水平都有问题,给我侄子报名上课后,感觉没有一点学习效果。宣传得天花乱坠,实际效果并不好。”朱女士说。家长们也表示:“钱能不能要回来是一方面,另一方面孩子确实没学到什么东西,不知道这个机构有没有教学资质,还是希望有关部门查一查。”

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者从滨州市教育局了解到,各类教培机构审批权限下放到县区。随即,记者又联系了滨城区教体局,工作人员经过调查后回复记者,市民反映的滨州FCF学能中心举办的培训内容不属于区教体局监管的校外培训机构的文化教育类培训,根据《滨城区人民政府办公室关于明确无证照经营投诉件查处单位的通知》〔2021〕2号“其他类培训机构参照《无证无照经营查处办法》由区市场监管局监管”,建议转市场监管部门处理。

滨城区市场监管局相关负责人告诉记者,滨城区政府已经把市民家长的投诉举报转到区市场监管局,经过调查,FCF学能中心有营业执照,但是没有办学许可证。区市场监管局本着帮消费者化解纠纷的原则,联系了FCF学能中心的四个股东,其中有两人的电话能打通,但是他们自称在外地,相互推诿极不配合,另外两个股东根本联系不上。期间,监管执法人员也和警方取得联系,据接案民警介绍,有十三四个家长报案,涉案金额超过20万元,已上报滨城区公安分局受理。

记者试图联系FCF学能中心的几名股东,但电话或者停机或者拒接。拨打凡思教育集团总部相关电话,也无人接听。



学生家长手里的收据。

培训机构跑路 万元学费难退回

有营业执照但无办学许可,警方已介入调查