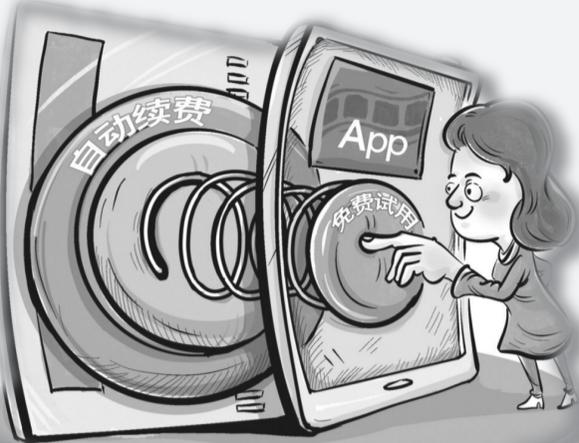


本想免费试用,结果被扣一年会员费

记者调查App“免费试用”“低价享用”乱象

当下,“7天免费试用”“1元享7天”等已经成为很多App软件招揽用户的重要手段。记者调查发现,掉进App“免费试用”“低价享用”陷阱的消费者不在少数:有的点击免费试用后即默认包月包年套餐;有的低价试用并宣称低价续费,结果续的是高价套餐;有的免费试用期界定模糊不清,隔段时间第二次点击即默认支付一年会员费。

受访专家认为,整治App“免费试用”“低价享用”乱象,应当多方形成规制合力,制定较为可行的实施细则,明确规定商家在提供此类服务时必须履行的各项义务,并以显著、易于理解的方式提醒消费者,同时强化日常监管,建立便捷、高效的在线纠纷解决渠道,保障消费者合法权益。



点免费试用被扣款 投诉平台大量吐槽

前几天,重庆的何女士查自己账单时,发现一笔108元的支出。仔细梳理后发现,这笔支出来自一款美颜相机App的扣款。

“之前根本没注意被扣了108元。后来才想起,前段时间我下载使用过这款App,当时App页面显示有‘七天免费试用’活动,我就点击试用了,没想到点击免费试用即代表同意开通会员,7天后直接扣了108元,也没有任何提醒。”何女士说,这也太坑人了。

湖南衡阳的郑女士也遇到了类似情况。她告诉记者,其“免费试用”一款视频剪辑App软件,结果被扣了一年会员费168元。

郑女士说,前不久,她临时需要使用下视频剪辑软件,在手机应用商城搜索到一款这类App,称“七天免费试用”。她点击免费试用后,当天便取消了试用以及与之绑定的“订阅”,可仍然被扣了一年会员费。

“我多次向该App客服申请退款,客服说我使用该App就无法退款。后来我打12345投诉,经协调,客服才同意退款。”郑女士说,明明宣传的是免费试用,用了就要扣钱,这不是骗人嘛。

在某第三方投诉平台,输入“免费试用”,跳出1.9万余条投诉,记者查看最新的数百条投诉发现,绝大多数是吐槽各种App软件的。

梳理这些投诉,“免费试用”乱象主要集中在三方面:消费者开通App免费试用后被立刻扣费,免费试用其实是“购买一个月至一年的服务,免费前几天”;免费试用期还没结束就提前扣费,如某软件宣传免费试用期3天,却在免费试用的第二天没有任何提醒就为消费者续费为会员;试用期满变为自动续费,不给予任何提醒,如7天免费试用后在消费者不知情的情况下开通付费会员。

按照多位受访者描述的经历,记者发现大家被扣款的过程非常相似——

下载并首次登录这类App时,App会在首页提示“免费试用3天”“1元享7天”等福利;有的App则在消费者使用过程中自动弹出免费试用的“彩蛋”。

关于免费试用期限到期后是否为自动续费,一些App标注“免费试用”的字体非常大,而“到期自动续费”的字体则很小,且放在不显眼的位置;有的App则完全没有关于到期自动续费与否的提示,一旦消费者领取免费试用福利,免费试用到期后将自动扣费。

还有些App在所谓不同的免费试用期后,扣除不同的费用。如一款视频剪辑App,用户选择领取3天的免费试用福利,则按照35元/月自动扣费;若选择领取7天的免费试用福利,则按照298元/年自动扣费。

记者注意到,不少受访者坦言,踩过App“免费试用”的坑,但因为所扣费用不是太高,维权又太费精力,再加上一些App都联系不上客服,最终只能自认倒霉。

“商家提供的服务、扣取的款项与宣传的内容严重不相符,涉嫌以误导性内容宣传,可能构成虚

假宣传。同时,如有证据进一步证明商家故意告知消费者虚假情况或者故意隐瞒真实情况,诱使消费者作出错误意思表示,亦可能构成消费欺诈,消费者还可以请求惩罚性赔偿。”西南政法大学经济法学院副教授马勇说。

付费提示一闪而过 移花接木全是套路

“免费试用”的陷阱还有很多。

家住北京丰台的唐先生最近账户莫名其妙被订阅项目扣款40元。回想了半天,他才想起来两周前试用过一款动态壁纸App软件。当时该App显示有新用户“1元享7天”低价活动。从他提供的截图可以看到,当时页面是这样的:“1元享7天”(超大字)和“立即开通”(大字),中间用超大字的四分之一大小标注“7日后按11元每月自动续费,可随时取消”。

“我当时觉得1元享7天很便宜,要用得好,再用一个月花11元也不贵。”唐先生说,可没想到3月13日直接扣了他“超级会员包季费”40元。

“我什么时候成了超级会员?”唐先生不明所以,联系App客服,对方一开始以“具体以展示页面为主”打马虎眼,在唐先生不断追问下才发来一张图,图中有个红色的箭头标识,“点击最右上方的‘会员活动’可以看到完整截图”。

在层层点击后,唐先生看到了“前两周1元每周,后续40元每季度自动续费”的信息。经过反复对比,甚至不惜重新花钱尝试后,唐先生才发现,点击“1元试用七天”付款时,支付过程中有小字体的“支付说明”显示“前两周1元每周,后续40元每季度自动续费”,但整个支付过程几乎是一闪而过,且有部分字体还被遮挡,让用户很难注意到。

“全是套路,用‘大字’吸引眼球,用‘小字’表达更重要的信息,然后在视觉上进行移花接木。”唐先生说,这是赤裸裸的欺骗。

受访专家认为,商家通过含糊不清、不完整的表述诱导消费者在不充分知情的情况下被扣款,侵犯了消费者的知情权和选择权。

“消费者看到的合同条件与跳转页面之后的合同条件不一致,而且合同条件作为格式条款,其核心内容在被遮挡的情况下一闪而过,让多数消费者无法看清,难以引起注意就直接进入付款页面,消费者没有时间了解实际条款,有欺诈消费者之嫌。”北京航空航天大学法学院副教授王天凡说。

山东枣庄的张女士则被“免费试用”App扣了198元。她告诉记者,自己想使用一款App的“拼图”功能,App的页面显示“三天免费试用,198元一年,可随时取消”。可她刚点试用,就被直接扣款。后来她才想起,自己半年前也曾使用过该App的“免费试用”功能,当时她使用该App拼了一张图,之后马上取消了该服务,整个过程用时不到10分钟。“三天免费试用,这个‘三天’怎么算?是用一次就算三天,还是可以叠加计算?”张女士翻阅该App使用协议,里面没有任何关于免费试用的解释条款,她想找客服协商退款,但在App上根本找不到客服电话,仅可通过邮箱、吐槽箱提供意见

建议。

记者打开服务协议看到,规则中写明“会员一旦购买成功,表明您已经使用了该商品”。在某第三方投诉平台搜索该App名称,有关该App客服不作为、没有客服的投诉有163条。

马勇认为,在前后两次使用的过程中,该App的宣传语和按钮键始终保持一致——“三天免费试用”,且并未明确说明该宣传语的含义。消费者依据上述迹象有理由相信,第二次使用App仍应为免费试用。

“商家未能尽到提示义务。因为消费者对于点击‘试用’与‘订阅’的意思表示是不相同的,‘订阅’时表明消费者正式缔结了合同。商家应该对‘试用’和最终‘订阅’设置不同的链接,在消费者点击‘试用’已过试用期时,商家应当进行明确提醒。”王天凡说。

明确义务强化监管 显著方式标注说明

记者发现,App“免费试用”往往涉及格式条款,但一些商家在格式条款中又未写明免费试用、低价享用优惠方案的详细解释,且很多消费者往往也不会翻阅格式条款,导致陷入“免费试用”陷阱的情况屡见不鲜。

对此,受访专家认为,商家应当明确、详细地写明免费试用的解释条款,并以显著、易于理解的方式提醒消费者。

在马勇看来,要达到充分说明、确保消费者知晓的效果,商家应当将解释条款的内容以显著的方式在广告页或商品页、支付页中进行标注说明,而不是放在很多消费者不会仔细翻阅的格式条款中,否则就是商家不作为的表现。

“商家应采取合理方式提示消费者注意有重大利害关系的格式条款。若未达到‘合理提示’的要求,消费者可主张该条款不构成合同内容。”王天凡说。

马勇分析说,免费试用和低价享用是相对较新的市场营销手段,商业策略具有复杂性,如试用期的长短、试用期内权益的限制、试用期满后的转化策略等,这些细节在不同商家之间存在较大差异,难以用统一的标准进行规范。

就如何规制这一乱象,马勇认为,应当多方形成规制合力。相关部门应针对免费试用和低价享用服务制定较为可行的实施细则,明确规定商家在提供此类服务时必须履行的各项义务,确保条文清晰、具体,以便执法部门日常监管,为消费者维权提供坚实依据。“相关部门应加强对App支付环节的监管,发布典型案例予以曝光,督促平台及时整改;同时,建立便捷、高效的在线纠纷解决平台,为消费者提供低成本、高效率的非诉讼纠纷解决途径。”马勇说。

“消费者也要谨慎‘试用’,试用前详细了解商家规定的试用期及之后的相应后果。如果不打算继续使用,应及时进行‘退订’或‘拒绝购买’。而商家也不应该对消费者选择‘退出’设置相比‘订阅’更为复杂的步骤和操作。”王天凡说。

来源:光明网