



精神文明网



报社官方微信

本报(精神文明网)网址
http://www.jswmw.com.cn

国内统一连续出版物号 CN 51-0055
邮发代号 61-19

你的APP自动续费了吗？

◎ 本报记者 罗园



在APP上明明只开通了一个月的会员，却在不知情的情况下遭遇自动续费；一些APP卸载后，自动续费功能也不会被关闭；想要关闭自动续费功能，却找不到关闭选项……近年来，“关闭自动续费功能仍被扣费”的话题不时引发热议。造成APP自动续费的原因有哪些？APP自动续费又有哪些陷阱？记者近日进行了走访调查。

现象 消费者遭遇自动续费

记者在走访调查中发现，有相当多的受访者都有过被APP自动续费的经历，而经常出现自动续费的APP主要包括音乐、视频、运动健身等内容类APP，以及网盘类和文档、扫描等工具类APP。

采访中，四川省成都市市民周女士告诉记者，去年，她开通了一个月的某运动健身APP会员，由于中途怀孕，她不得不暂停了健身计划，并随之停止了使用该APP。令人意外的是，数月之后，她在核对账单时发现，该APP连续数月扣除了会员费用。

“我最初以为是误操作，但仔细回想后意识到，可能是首月开通会员时，页面上默认勾选了自动续费选项，而我当时并未仔细查看，这个‘坑’就这样悄无声息地出现了。”这一经历让周女士深感不满，她认为APP平台在自动续费设置上缺乏透明度，“作为消费者，我们有权决定自己的消费行为，而不是在不知情的情况下被强制扣费。”

记者注意到，有类似经历的消费不在少数。8月14日，记者在黑猫投诉平台上搜索“APP自动续费”关键词，发现相关投诉已超过1.83万条。其中，一位用户反映，她免费试用了7天某图片处理软件，但到期后在没有任何消息提醒下自动扣费128元，属于强买强卖。也有用户表示，在购买了1个月19元的某APP会员后，未使用却遭遇了7个月的自动续费扣款，而扣费提醒只在APP内显示。还有用户在某短剧APP花费0.1元购买一小时体验服务，输入手机号后却被激活会员，遭遇自动扣款30元……

APP自动续费，给消费者带来了不同程度的经济损失。面对这一普遍现象，消费者们纷纷呼吁加强监管，要求APP平台在自动续费问题上更加透明化、规范化。

原因 自动续费套路多

《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》规定，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，以显著方式提请消费者注意。但不少APP都没有做到“以显著方式提请消费者注意”，用户想取消自动续费也没那么便捷。一些APP即使卸载后，自动续费功能也不会被关闭，导致用户在不知情的情况下继续被扣费。

采访中，四川省保护消费者权益委员会投诉部主任彭欧总结了造成APP自动续费的五个原因。“一是低价诱导开通。商家以首月低价吸引消费者，但未明确告知随后会自动续费以及续费的实际费用，导致消费者在不完全了解情况的基础上作出决定；自动续费条款不显著，消费者很容易忽略这些信息，从而在无意中同意续费。二是默认勾选的陷阱，许多APP在用户注册或购买服务时，默认勾选了自动续费选项，而消费者往往忽视这些默认设置，未经仔细检查就完成了操作。”彭欧说，三是退订流程隐蔽且繁琐；四是消费者自身忽视服务条款，在使用APP时，消费者往往只关注其功能和使用体验，而忽略了对收费条款和服务协议的了解，这导致在不知情的情况下被自动续费；五是监管力度不够。手机类平台对于APP开发者的自动续费功能管理存在漏洞，缺乏有效的监督和指导，使得自动续费问题屡见不鲜。相关行政部门对于APP自动续费的治理强度和惩治力度不够，未能有效遏制自动续费的不当行为。

云南大学政府管理学院公共政策系主任李静则认为，消费者遭遇APP自动续费是一个涉及“网络文明”的问题，包括网络技术文明、网络精神文明和网络制度规范文明三个层面。

李静说，在网络技术文明方面，APP等智能设备在突显其便民性、高效性的同时却相对忽视了对安全性和人性化，例如很多会员APP在注册页面上都默认勾选了“自动续费”选项，而非醒目地提示用户自主选择，这是典型的技术文明缺失的表现。而在网络精神文明方面，网络消费情境下，诚实守信、合法经营的良好氛围尚有待营造。有的APP运营商为了获取更多的会员数以及持续的利润，绞尽脑汁在APP设计、注册、续费、关闭、退出等方面进行不合理设计，使得消费者虽然心甘情愿“进来”，但是却“稀里糊涂”续费。在网络制度规范文明层面，尤其要更为关注网络时代契约精神的彰显与弘扬。随着网络信息技术不断嵌入我们的社会生活，网络交易已在很大程度上取代了传统的线下交易，交易双方的个人情况以及交易场景被技术所虚化，但契约精神绝不能虚化。目前，消费者遭遇的APP自动消费在本质上就是对于契约精神的背离与异化。

解决 营造安全网络消费环境

如何有效避免消费者陷入APP自动续费的陷阱，防止不必要的经济损失？

西藏自治区昌都市市场监管局知识产权科科长刘权指出，当消费者遭遇了APP

自动续费，应第一时间通过APP内的客服渠道或官方客服电话、邮箱等方式，与APP运营商沟通，说明情况并要求取消自动续费及退款。此外，要保存好所有与自动续费相关的截图、交易记录等证据，以备后续维权使用。若APP运营商未能及时响应或处理结果不满意，可向当地市场监管部门或消费者协会投诉，寻求官方帮助。对于情节严重、涉及欺诈等违法行为的情况，消费者还可通过法律途径维护自身权益，如向法院提起诉讼。在维权过程中，消费者应保持冷静，合理表达诉求，同时加强自我保护意识，避免个人信息泄露或遭受二次伤害。

“要解决APP自动续费的问题，需要从加强法律法规的制定与实施、提高消费者自我保护意识、推动平台和商家履行社会责任等多方面入手。同时，监管部门应加大对违规行为的查处力度，为消费者创造一个更加公平、透明的数字消费环境。”彭欧建议，在遭遇APP自动续费时，消费者可以通过以下步骤和措施来维护自身的权益：首先是学习《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》等相关的法律法规，为消费者在办理会员、开通自动续费时产生争议提供了相应的法律依据。其次，增强自我保护意识，在使用APP时，消费者应仔细阅读服务协议和收费条款，避免盲目下载和使用。特别是成为APP付费会员时，要注意“附加条款”，如自动续费的规定。定期自查第三方支付软件中的自动续费设置，是否开通了小额免密支付等功能。最后，及时维护自身权益，可以及时向平台进行反映，如和解不成功的，可以在微信小程序搜索“全国消协智慧315”，登录消协平台向消委组织投诉，也可以直接拨打12315或12345向相关行政部门进行投诉。消费者还可以通过诉讼程序依法维权。

“营造安全放心的网络消费环境，需要多元共治、多管齐下、多措并举。”李静建议，政府监管部门要加大对执法与惩处力度。尤其对于明知故犯、屡教不改的虚假宣传、强制续费、以不正当手段故意诱导消费者消费和续费或设置障碍阻止消费者退出的，要严格按照《条例》及相关法律条文规定严厉处罚。市场监管部门要开通并完善涉及“自动续费”等侵犯消费者权益的线上监督通道，构建全方位、立体式、网络化监管网络。运营商要诚信经营、合法收益，在涉及“自动续费”“自动展期”等关系消费者经济权益的模块部分要以突出、显眼、明确的标识予以提醒，并在用户期限快截止前，通过短信、微信公众号、邮件、APP、官网等多种途径进行提示。消费者要提高鉴别能力与安全意识，熟悉并掌握“会员”等涉及个人权益的账户信息，及时有效地处理会员账户延展、续费或退订等事宜，在遭遇到强制续费等侵犯个人权益的情况下，也要利用法律武器保护自己。

“唯有所有主体遵纪守法、积极参与，方能创建一个健康、有序、安全、具有活力、没有污染的‘绿色’网络环境，营造一个安全放心的网络消费环境，实现多方共赢！”李静呼吁。

中央宣传部、国家卫生健康委联合发布2024年“最美医生”

新华社北京8月19日电 为深入学习贯彻习近平总书记关于卫生健康工作的重要论述，大力营造尊医重卫的良好社会氛围，广泛凝聚建设健康中国的力量，更好保障人民健康，在“中国医师节”到来之际，中央宣传部、国家卫生健康委向全社会公开发布了2024年“最美医生”。

朱兰、姜楠、陈静、翁心华、余家军、林丽珠、邓桂芳、李伯藩、侯新琳、毛里夏里甫·哈帕10名个人和活跃在全国各地的老年护理团队光荣入选。他们坚持人民至上、生命至上，以仁心仁术为人民健康服务，有的致力于推动医学科技创新，长期奋战在医学科研第一线；有的专注于发挥中医药防病治病独特优势，积极促进中医药传承发展；有的投身于妇女儿童健康事业，以精湛的医术、优质的服务增进妇女儿童健康福祉；有的扎根于农村社区服务农民健

康，用无私的奉献夯实基层医疗卫生网底；有的立足于鼠疫防控工作岗位，以敬业的态度筑牢公共卫生安全防线；有的倾情于老年护理工作，全心全意关爱照护老年患者……他们用实际行动践行了“敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆”的崇高职业精神。发布仪式现场播放了“最美医生”先进事迹的视频短片，从不同侧面讲述了他们的工作生活感悟。中央宣传部、国家卫生健康委负责同志为他们颁发“最美医生”证书。

广大医疗卫生工作者纷纷表示，要以“最美医生”为榜样，立足岗位、钻研医术、弘扬医德，积极投身健康中国建设，大力普及科学健康知识，倡导文明健康生活方式，提升全民健康素养，为群众提供全方位全周期健康服务，不断增强人民幸福感。

我国开展失能老年人健康服务行动

新华社北京8月17日电 国家卫生健康委、国家中医药局近日印发通知，决定组织开展失能老年人健康服务行动（2024—2027年），聚焦老年人在卫生健康领域“急难愁盼”问题，精准对接失能老年人健康服务需求。

通知明确，失能老年人健康服务行动的服务对象为辖区内提出申请的65岁及以上居家失能老年人。服务主体为具备服务能力的医疗卫生机构，包括社区卫生服务中心、乡镇卫生院、二级及以下医院、护理院（中心、站）、康复医疗机构、医养结合机构中的医疗机构等。

通知提出，失能老年人健康服务行动的服务内容包括开展健康服务、提供健康咨询、指导门诊转

介等。其中明确，医疗卫生机构每年为失能老年人提供1次生活方式和健康状况评估、体格检查、中医体质辨识及保健指导等服务。各省份结合本地实际，为提出申请的老老年人进行失能状况评估，上门为失能老年人提供血压测量、末梢血糖检测、康复指导、护理技能指导、营养改善指导、心理支持等服务。

通知要求，医疗卫生机构应至少安排2名工作人员一同上门服务，并为工作人员提供必要的安全保障。根据需要购买人身意外伤害保险等。提供上门服务时，应有具备完全民事行为能力失能老年人监护人、照护者或亲属等在场，依法保障失能老年人合法权益。

广西开展食品安全整治提升行动 年底实现学校食堂“互联网+明厨亮灶”覆盖率99%以上

本报讯（赵超）8月16日，笔者从自治区食品药品安全委员会获悉，即日起至12月底，广西将在全区范围内集中开展食品安全排查整治提升行动，对全区所有食品生产经营主体开展大起底、全覆盖、全对象、全过程排查，并建立“一户一档”，切实摸清底数，掌握情况、消除隐患。

根据日前印发的《广西食品安全排查整治提升行动方案》，9月上旬前，广西将全面完成小作坊、小餐饮、小摊贩、大中型餐饮店、农贸市场、便利店（小超市、小食杂店）等6类重点业态的排查整治工作，随后扩大排查整治范围，对全区所有食品生产经营主体进行全覆盖排查。对排查发现的风险隐患

问题，建立问题清单、整改清单和责任清单，督促落实整改措施，限时整改、消除问题隐患并记录存档。

通过此次行动，广西将着力构建“法治化+智慧化+信用化+网格化+社会化+专业化+预防化”食品安全监管体系，全面提升食品安全治理体系和治理能力现代化水平。到今年年底，实现学校食堂“互联网+明厨亮灶”覆盖率达到99%以上，医疗机构食堂、用餐或供餐人数较多的养老机构食堂“互联网+明厨亮灶”覆盖率达到80%，食用农产品例行监测合格率、食品抽检合格率稳定在98%以上，流动食品摊贩经营合规率达到90%以上，实现广西在国家食品安全评议考核中晋级。

开展“三个专项整治” 防范化解风险隐患 江西省聚力攻坚 整治群众身边消防安全隐患

本报讯（朱宸廷）“以前我们小区一到晚上6点左右，电动自行车充电棚就停满了，夜间私拉乱接、‘飞线充电’现象很普遍。如今，小区电动自行车充电规范多了，也更安全了！”近日，家住分宜县黄金水岸天悦小区的张女士对前来回访的分宜县消防救援大队消防监督员许亮说。

今年以来，江西省各级消防救援部门聚焦群众身边消防安全隐患，压实责任，统筹协调相关部门，聚力攻坚，深入开展“三个专项整治”行动，全力降低安全隐患风险，切实维护消防安全形势稳定。

深入开展电动自行车安全隐患全链条整治。全省各级消防救援部门紧盯任务分工，加强架空层使用管理，严查违规停放充电行为，会同公安、综合执法等部门开展联合执法、错时检查，加强电动自行车“进楼入户”“飞线充电”的检查劝阻和执法查处。推动组织乡镇（街道）、村（社区）相关工作开展培训，明确架空层使用管理检查要求，对不符合消防安全条件仍需用于电动自行车停放充电的架空层，要求限期整改。

深入开展消防“生命通道”集中整治。全省各级消防救援部门积极推动行业部门、基层力量，集中整治占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口等问题隐患，依法全面拆除人员密集场所影响逃生和灭火救援的防盗窗（网）、铁栅栏等障碍物，拆改违规广告牌。各地不断创新治理举措，助力整治走深走实。南昌市在住宅首层加装“U型”桩等物理隔离措施或梯控感应装置；景德镇市推广配备逃生绳、逃生缓降器、逃生梯等辅助疏散设施，积极开辟新的“生命通道”；赣州市章贡区建立防盗网溯源管理机制，对防盗网加工个体经营户统一编制“专属铭牌”张贴溯源……

深入开展“九小”场所消防安全综合整治。全省各级消防救援部门坚持属地主责、划分网格、分片包干相结合，推动乡镇政府、街道办事处组织公安派出所、综合执法队、市场监管分局等基层力量，逐个网格逐个场所排查。牵头联合教育、民政、住建等相关部门，每月按一定比例对基层已排查的“九小”场所进行联合抽查检查。

今日看点

绿色风尚在多彩实践中形成

生活垃圾分类是一场思想观念和行为习惯的大变革，和每个家庭和个人的生活习惯息息相关。如何激发市民对生活垃圾分类的参与热情，提高广大市民的垃圾分类意识，让绿色文明意识转化为自觉行为？近段时间以来，北京市石景山区采取全方位、多层次、常态化模式，按照“线上+线下”齐发力的方法，着力提高市民对垃圾分类的认知度，激发他们的参与热情，将绿色文明意识转化为日常生活中的自觉行为。

B1要闻



渔光互补光伏 助力乡村振兴

近年来，浙江省湖州市长兴县坚持党建引领，积极推进绿色光伏能源与传统农渔业融合发展，不断探索“农光互补、渔光互补”产业新应用，新模式，有效提升土地综合利用价值，实现当地农户增收、绿色能源增量两不误。图为8月17日，从空中俯瞰长兴县洪桥镇渔光互补光伏基地，村庄、公路、高铁、相互映衬共绘出一幅美丽乡村画卷。

陈海伟 摄