

# 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。

“新华视点”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置里埋下“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,或通过繁琐步骤为用户取消自动续费设置障碍,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APP官方旗舰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。



此“坑”难平。

(新华社发)

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,监管难度大。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元至几十元不等,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元至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”“以显著方式提请消费者注意”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,应加强监管力度、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经营者积极处理和回应消费者诉求,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。

安徽省消保委秘书处秘书长周玉战认为,自动续费产生的问题,往往具有点多、面广等特点,需加强社会共治,营造良好生态。他建议,通过媒体舆论监督、消保组织消费监督、行业组织强化自律、相关部门曝光典型案例等方式,群策群力推动问题源头治理。对于消费者来说,在使用自动续费功能时,也要擦亮双眼,仔细阅读相关条款,留存好相关证据。

(新华社合肥5月29日电)

## 「一只鸡」背后的「土特产」文章

新华社记者 秦宏 李昊泽

客家盐焗鸡、手撕鸡、椒麻鸡……在福建长汀县武镇的长汀县飘香食品生产车间,一份份新鲜出炉的河田鸡预制菜产品,正等待运往全国销售。

河田鸡是长汀县的知名“土特产”,因其肉质鲜美、营养丰富而享有美誉,是当地人宴席上的主角。但在过去,由于大多是农户自发饲养,饲养规模且小、产业延伸不足,河田鸡长期只是地方性的小众“宝藏”食材。

“通过精深加工,近年来我们开发出的20多种预制菜产品深受市场认可,去年总产值超过了5000万元。”长汀县飘香食品厂负责人郑民智说,如今河田鸡饲养规模越来越大,产业链和相关配套服务日趋完善,他对产业发展信心十足。

规模养殖河田鸡不是件容易事,购买鸡苗、饲料、兽药等开支不小,若是遭遇鸡瘟或销路不畅,辛苦很容易白费。而且河田鸡为保证品质和口感,一般采取放养模式,对场地和环境要求也不低。

为了让河田鸡更好地“飞”出山沟助力乡村振兴,长汀县自2018年以来整合资金3亿多元,从提升种苗质量、标准化养殖、品牌建设等方面予以扶持,大力推广新养殖模式,并鼓励多元生产经营主体参与全产业链建设。

“产业化发展后,优质河田鸡苗需求量大增。”长汀县秀绿农牧有限公司负责人俞仙福说,农业农村部门为鸡苗提供纯种鸡苗,将孵化率从原先人工孵化的60%提升至超80%,鸡苗出栏量提高至每年100多万羽。

针对养殖户技术不足、养殖风险大的问题,长汀县积极引进有经验、有实力的养殖企业,引导其通过“公司+合作社+农户”的模式,扩大河田鸡的养殖规模。“企业提供鸡苗、养殖技术和产品回收,农户只负责养殖。”长汀县河田鸡产业开发领导小组办公室业务负责人廖永福说。

目前,长汀已拥有年出栏1万羽以上河田鸡的养殖场193家,去年全县河田鸡年出栏量超1650万羽。随着养殖规模扩大,河田鸡的保种扩繁、屠宰包装、冷链物流、产品加工等产业延伸和产业化配套服务,也得到进一步完善。

“近年来,长汀在河田镇建设了标准化养殖基地、保种和扩繁场等。有别于过去直接出售活鸡的方式,2022年还规划建设了河田鸡预制菜产业园,引进福建福万农业有限公司、八喜(福建)食品有限公司等企业,以销促产。”廖永福说。

走进位于长汀县河田镇下村的晨露庄园,只见山林间长满名贵中草药黄花远志,农场负责人曾宪富热情地打开一罐自热鸡汤产品请游客品尝。“我们把林下种植的黄花远志根、灵芝与河田鸡搭配研发产品,将林下养殖河田鸡、中草药种植和康养旅游相结合。”曾宪富说。

地理标志产品、全国名特优农产品……如今,河田鸡已是长汀优质农产品的一块“金字招牌”。同时,利用龙岩与广州对口合作、建设粤港澳大湾区“菜篮子”工程等契机,河田鸡产品市场进一步扩大。

2023年长汀县河田鸡全产业链产值已达33亿元,加工产品市场规模逐步扩大,带动8.9万余人就业。“下一步还要建设现代化农业(河田鸡)产业园,推动全产业链深化发展。”廖永福说。

(新华社福州5月28日电)

## 构建共治体系、打击侵权假冒、改革审判机制——解析知识产权保护体系“施工图”

新华社记者 宋晨

到2027年,覆盖“国家、省、市、县”四级的知识产权保护网络更加完善,“大保护”工作格局全面形成……《知识产权保护体系建设工程实施方案》于近日印发。国家知识产权局28日举行新闻发布会,介绍这一“施工图”的重点内容。

构建知识产权保护社会共治体系

方案提出,要构建便捷高效、解纷多元、社会各方广泛参与的知识产权保护社会共治体系。

国家知识产权局知识产权保护司司长郭雯表示,构建社会共治体系重点在于坚持政府引导和行业自律,充分发挥调解组织、仲裁机构、公证机构、企事业单位等社会各方力量在知识产权保护方面的作用。

“截至目前,全国知识产权系统指导管理的调解组织达2000家,覆盖全国31个省(区、市)和新疆生产建设兵团,成为化解知识产权领域纠纷的重要力量。”郭雯说。

此外,国家知识产权局与最高人民法院建立“总对总”在线诉调对接机制,人民法院调解平台推送案件调解成功率达80%;会同司法部积极推进知识产权仲裁工作,2023年全国29个省(区、市)121家仲裁机构开展了知识产权仲裁工作,处理仲裁案件5249件,标的额超49亿元。

郭雯表示,下一步,国家知识产权局将按照方案部署,加强知识产权纠纷调解和仲裁工作,依法依规对知识产权严重违法失信行为进行惩戒,持续提升全社会知识产权保护意识。

打击侵权假冒 惩治恶意诉讼

侵权假冒问题一直是广大消费者关注的热点。方案明确,要深入推进知识产权行政执法,严厉打击侵权假冒违法行为。

国家市场监督管理总局执法稽查局副局长佟波介绍,市场监管总局今年4月已印发《“守护知识产权”专项行动实施方案(2024—2025年)》,在全国开展为期两年的专项行动。

“专项行动对打击商标侵权等

侵权假冒违法行为作出重点部署,突出民生导向,以与群众生活密切相关的电子产品、家用电器、家居家装、服饰箱包、酒类产品、儿童玩具等为重点,严厉查处商标侵权行为。”佟波说。

佟波表示,还将严厉打击网络销售、直播带货中的侵权假冒,以及搭棚摆摊、特卖促销活动中销售假冒仿冒知名品牌商品等违法行为,并对企业反映较多的恶意抢注商标等违法行为加大打击力度。

恶意诉讼以维权之名、行牟利之实,方案提出要持续推进惩治恶意诉讼工作。最高人民法院知识产权法庭办公室副主任万勇介绍,截至2023年底,全国检察机关共通过提出抗诉和制发再审检察建议监督再审知识产权民事案件6100多件,移送涉嫌犯罪线索150多件。

据介绍,国家知识产权局根据最高检移送的恶意注册线索,已将129件涉奥林匹克标志和英烈姓名的商标宣告无效。

推进“三合一”审判机制改革

加强知识产权保护,也需研究制定符合知识产权案件规律的诉讼规范。方案提出,要深入推进知识产权民事、刑事、行政案件“三合一”审判机制改革。

最高人民法院民事审判第三庭副庭长丁广宇介绍,截至2023年底,全国已有25个高级人民法院、242个中级人民法院和287个基层法院实现了知识产权案件“三合一”的集中管辖和统一审理。

通过“三合一”改革,知识产权审判质效不断提升。“如江苏、浙江、安徽、江西等地区的知识产权民事案件上诉率在5%至6%之间,再审申请率在0.4%至0.7%之间,远低于全国知识产权案件平均数值,也低于这些省份其他民事案件的上诉率和再审申请率。”丁广宇说。

“下一步,最高人民法院将会同检察机关、公安机关共同研究,统筹发挥知识产权民事、行政、刑事审判职能,促进民事赔偿、行政履职、刑事追诉依法协同。”丁广宇说,将以更加完善的知识产权审判机制保障知识产权审判高质量发展,服务知识产权强国建设。

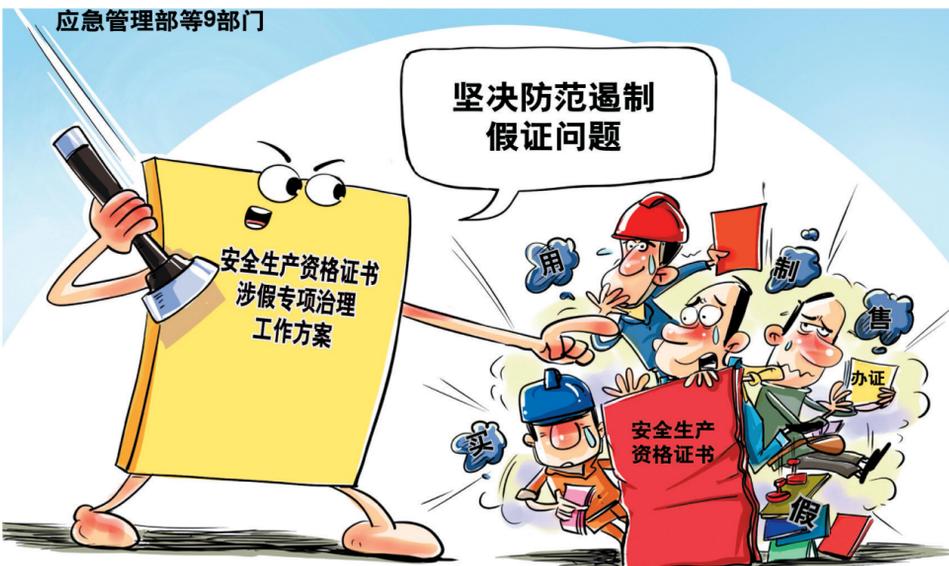
(新华社北京5月28日电)

## 专项治理

应急管理部执法工贸局局长杨智慧5月29日表示,应急管理部等9部门日前联合印发了《安全生产资格证书涉假专项治理工作方案》,从印发之日到12月底,在全国范围内组织开展专项治理,坚决防范遏制假证问题。

据悉,此次专项治理工作将强化全链条打击,贯穿制假、售假、买假、用假、虚假营销等多个环节,不仅在使用现场,更要从源头上杜绝假证空间。

(新华社发)



## 世界无烟日:

### 警惕“二手烟”“三手烟”伤害青少年

新华社长沙5月29日电(记者 帅才、阮周周)2024年5月31日是第37个世界无烟日,主题是“保护青少年免受烟草危害”。呼吸科医生呼吁,警惕“二手烟”“三手烟”问题危害青少年儿童健康。

中国戒烟联盟理事、中南大学湘雅二医院呼吸与危重症医学科副主任陈燕介绍,烟草的危害主要来

源于烟雾中的化学成分,其中有一氧化碳、尼古丁、焦油、刺激性化合物及多种重金属元素。长期被动吸烟的青少年儿童患哮喘、肿瘤、冠心病等疾病的风险增大。

“长期被动吸烟的孩子大脑发育可能受到负面影响。”陈燕提醒,青少年儿童身体及免疫系统发育不成熟,对化学物质的解毒能力较差,

长期被动吸烟的青少年儿童容易注意力不集中,甚至出现认知和行为发育障碍。

陈燕说,相比于“二手烟”,“三手烟”更容易被忽视。“三手烟”是指吸烟者抽烟后在衣服、头发等表面产生的烟草残留物,烟草残留物可以存留数天时间,对青少年的健康产生危害。

中南大学湘雅医院呼吸内科主任医师唐勇军提醒,长期暴露在“二手烟”“三手烟”环境中会严重损害青少年的呼吸系统和心血管系统,可以导致青少年儿童发生气管哮喘、肺功能下降、中耳炎等疾病。专家建议,加大控烟宣传和宣传力度,加强公共场所禁烟工作,让孩子远离烟草危害。