

手机APP自动续费“套路”多

加强监管莫让收费“藏头露尾”

本想只开通一个月会员,却在第二个月被自动扣费;想解除自动续费,找了半天也不知道如何取消……时下,手机应用付费市场火爆,不少用户吐槽一些手机APP的会员充值服务玩起了“猫腻”,用户购买的包月服务在不知情的情况下被悄然自动扣费,让本来的自愿选择,变成了“被动续费”。



新华社图

APP“主动”帮用户选择自动续费

“就开了一个月会员,结果下个月被扣了钱,打电话咨询客服才知道是自动续费。”济南市民孙祺告诉记者,虽然一个月会员也就10多元钱,但她对何时同意开通自动续费完全没有印象。

“本来想体验一把会员待遇,点击付费后才想起来,好像不起眼的地方有个自动续费选项被默认勾选了,回头一看果然‘中招’了。”威海市民郭先生告诉记者,自己在某款视频APP上开通会员时,选择了系统默认的选项,结果发现自己购买的是自动续费套餐。“想取消自动续费,程序比开通时繁琐多了。”

业内人士透露,一些手机APP提供的付费服务中,用户在开通会员时,系统会“默认”帮用户勾选自动续费,并用较小的字号标记出来,如果不仔细看,根本就浑然不觉。很多用户即使后期发现,但由于退订程序复杂、扣费金额不高等原因,不一定马上取消,很多手机APP通过这种方式谋利。

记者对多款APP进行了测试。在大多数常用软件中,付费页面均有选择自动续费连续包月选项和单独包月选项,两个选项并列。但在爱奇艺、饿了么等应用的会员充值界面,系统默认选择的是连续包月套餐,在套餐下方,写着一行字号较小、字体颜色偏淡的话:“首月到期后,则会自动续费。”如果不仔细看,很难注意到。

自动续费“套路”多

记者发现,不少消费者都曾遇到自动续费问题,很多人都在不知不觉中掉进了消费陷阱。在有关自动续费的问题上,一些APP的“套路”是这样“玩”的。

套路一:“免费试用”不免费。苹果应用商店中一款拍照APP,在首页打着“解锁更高级功能——点击免费试用”的幌子,用户点击进去却被要求开通包月服务。原来,所谓的“免费试用”是先购买每月的包月服务,然后才能获得赠送的“7天免费”会员服务。

套路二:充值优惠“代价”不小。在一些APP的页面顶部,常出现“一分钱体验7天会员”“5块钱充值一个月会员”等诱人标语。但消费者充值后,却在接下来的几个月连续遭遇扣费。对于此类活动,部分APP往往在诱导性标语和图案上,使用夸张的字号,但在活动宣传页的某个“角落”,“悄悄”标注“1分钱体验会员将尊享连续包月会员特权,自动加入连续包

月计划”等协议,用户只要付费就相当于同意了协议条款。

套路三:“自动续费”成了唯一选项。记者用苹果手机充值某微博会员时,充值界面只有4个套餐,分别是“连续包年”“连续包半年”“连续包季”“连续包月”,在套餐下方的小字自动续费声明中,写着“如需取消续订,请在当前订阅周期到期前24小时,手动在相关设置管理中关闭自动续费功能。”用户在充值界面没有单独包月或包年选项,一旦选择充值,只能选择自动续费。

须让自动续费成为“显规则”

随着用户对优质内容需求的提升,部分视频、音乐类应用均采用免费+付费搭配的服务模式,其中付费用户数量呈现年年攀升态势。2017年,爱奇艺、优酷、腾讯视频等主要视频网站付费会员数量均超过2000万,我国视频付费用户已经超过1亿。相关专家表示,面对庞大的付费市场,不应让原本公开透明的“显规则”变成了“藏头露尾”的“潜规则”。

“一些APP以不明显的方式提示消费者同意自动续费的服务条款,侵犯了消费者的权利。”北京京师律师事务所律师左胜高说,“《中华人民共和国消费者权益保护法》赋予了消费者知情权,经营者在经营活动中使用格式条款的,应当以显著方式提请消费者注意,否则是对消费者充分知情权的一种侵害。”

左胜高建议,互联网企业在付费问题上,尤其是涉及商品或服务的费用、履行期限等与消费者有重大利害关系的内容,应当使用与其他文字颜色、大小相同的字体,并放置于显著位置。此外,相关协议不应“默认”被勾选,而是设置程序让消费者完整阅读,独立做出选择。

兰州大学新闻与传播学院教授李惠民说,手机APP在付费充值中“玩套路”,其实是在利用消费者的信息弱势地位,达到误导消费目的。工商、网信等部门要承担起监管的主体责任,加大检查频率和惩处力度,同时建立起“黑名单”制度,将多次违规、整改不力的企业列入“黑名单”,定期向社会公布。

同时,消费者在开通会员时也要看清条款内容。一旦遇到自动续费陷阱,要多收集证据,及时与服务提供方进行协商。如果协商不成,可向工商、消协等部门投诉,也可以通过法律诉讼的方式维护自己的合法权益。

据新华社电

■资讯

华山医院携手蚂蚁金服 推出全国首个区块链电子处方

青年报记者 孙琪

本报讯 昨日,复旦大学附属华山医院携手蚂蚁金服,推出全国首个区块链电子处方。青年报记者从蚂蚁金服方面获悉,该技术能解决医院里处方精准无误且不可篡改、复诊患者拿着处方在不遵医嘱在外面重复开药风险等多个问题。今后患者只需要点开支付宝华山医院生活号,就能把病给看了,医生远程开好处方药,患者在家坐等送药上门。

如何保证患者收到的药是准确无误的?华山医院选择了与前沿科技握手:携手蚂蚁金服区块链、联空网络和饿了么,在处方药开出的那一刻起就开始“盖戳”,线上开药、线上配药、送药、签收药,都会被盖上一个“戳”。这些“戳”不可篡改、全程可相互印证及追溯,患者可以放心收药,而不必再担心处方在流转过程中被

篡改;处方的唯一性也得到保证,因为一张处方一旦被盖上已配送的“戳”后,就不能再次配药了;此外,如果出现问题的,处方的物流信息全都能追溯。

医院,尤其是一线城市知名医院看病难,是持续多年的老问题。据华山医院信息科副主任张琪介绍,很多初诊患者想来华山医院看病,但挂不到号,因为很多号源已经被复诊患者挂去了。而复诊患者中,大部分是慢性病患者,他们通常要长年累月的吃药,处方药一次通常只能开7-14天的药量,以往继续开药都得到医院排队挂号、看医生,排队取药,也很麻烦。此次华山医院首次试水区块链电子处方,就是希望把复诊患者都引到线上看病,以提高看病效率,同时保证处方药流通安全。张琪表示,此次先以内分泌科为试点,试点成功后将在全院推广。

营收和净利润稳步增长 电脑跑分软件也要申请IPO

青年报记者 吴缙超

本报讯 昔日红火的电脑跑分软件鲁大师终于要启动上市了,只是在用户习惯已经发生很大变化的今天,鲁大师如何能做到“分身有术”,寻找下一个利润增长点仍是未知数。

据招股书披露,鲁大师目前拥有非常庞大的用户基础,根据全球咨询公司弗若斯特沙利文的数据,鲁大师是中国最大的个人电脑及智能手机硬件及系统评测及监控解决方案供应商。2018年6月产品的每月活跃用户约9750万人次,包括实用软件的每月活跃用户8230万人次及游戏库的每月活跃用户1520万人次。

鲁大师已连续多年盈利,2015年、2016年和2017年,鲁大师软件分别实现营收2906万元、6981万元和1.23亿元;净利润分别约为1072万元、3176万元和5627万元。从披露的数据来看,在营收和净利润方面,鲁大师均实现了稳步增长。

不过,鲁大师营收主要由线上广

告及线上游戏赚取线上流量实现变现,而今年上半年鲁大师营收约为1.697亿元,净利润约为3825万元。除了原有的广告业务和线上游戏业务之外,鲁大师的收入模式也跟着改变,增加了二手及原厂智能手机销售和智能硬件销售业务,2018年上半年分别收入7369万元、49.8万元,电子设备主要是销售二手及原厂智能手机,不过其毛利率低。但鲁大师表示,电子设备销售将成为公司日后主要收入来源之一。

招股书显示,鲁大师主要有六款软件产品,其中鲁大师PC版工具的每月活跃用户5940万人次,占实用软件总活跃用户的七成,主要用户来源还是2007年推出的鲁大师PC版工具,有市场人士认为,鲁大师的变现方式主要为广告和游戏,而非其主营的硬件评测相关业务。随着PC流量见顶,鲁大师增长势头可能放缓,其发力的二手手机业务能否成为其下一个利润增长点,目前还看不清楚。

小微企业经营差钱怎么办?

望着周边商铺因抵不住原材料、劳动力、物流成本上涨、利润摊薄等压力纷纷倒闭后,一向乐观的刘静(化名)再也快乐不起来。因为,她经营的外贸生意也遭遇“缺钱”困境。

有人建议像她这样缺钱又没有房产做抵押借款的企业,可以尝试民间借贷。可是,高额的民间借贷利息又让她望而却步。后来,在朋友的介绍下,刘静找到了泰隆银行。由于长时间专注与小微信贷,泰隆银行对缺钱也缺乏有效抵押的小微企业有一套独特的信贷审查流程。调查后,泰隆银行认为从刘静的从业经验、经营情况、人品等方面,都符合其放贷要求。很快,刘静拿到了20万元的贷款,企业经营开始步

入正轨。

从刘静的案例中,泰隆银行的专家总结出两大招式,帮助小微企业解决缺钱问题。一招,找对银行。企业经营者应寻求专门从事小微信贷的银行或者银行内专门从事小微信贷的部门的帮助,有的放矢地借助银行的外力帮助自己渡过缺钱难关。第二招,树立良好的企业形象。因为对于银行,特别是那些不依靠抵押的银行而言,贷款人的资质非常重要。好的贷款资质主要体现在经营能力、风险识别能力、从业经验、道德品行等四个方面。这就要求企业经营者在日常的经营中需要做到诚信经营、言而有信、注重人和,并通过日常的经营与行为,为自己的贷款审批加分。