

APP被“自动续费”的钱还能退回吗？

中消协专家这样解答

自2021年9月以来，多款APP自动续费取消难的问题就被媒体曝光，工信部、中消协等部门也予以通报、要求整改。但是部分APP仍存在不同程度的打“擦边球”现象。围绕被“自动续费”，你的会员费用是否还能退回这一主题，中消协有关专家进行了解答。

默认开通自动续费等行为涉嫌违法

有消费者反映，通过App办理相关付费业务时，默认、模糊地签署了开通免密支付自动扣费功能，导致被迫自动续费。还有消费者反映，开通VIP服务时，未输入密码即完成自动扣费、自动续费，或页面未显著标明将按年度自动扣费，就被自动扣款。

对此，中国消费者协会投诉部副主任郭耀宗分析，第一种情况，默认签署开通了免密支付自动扣费功能，这种看似是消费者自己选择的，但实际上是经营者替消费者作出了选择。在网络消费场景下，

很多消费者在作出决策时并不会特别仔细阅读条款，如果消费者不点击同意，就无法进行下一步操作，所以很多消费者就养成下意识直接点击确定的习惯，而不是不同意或者取消。

对于第二种情况，郭耀宗分析，未输入密码即完成了自动扣费或续费，页面未显著标明按照年度自动扣费就被自动扣款了，这侵犯了消费者的知情权、自主选择权和财产权。

“默认开通自动续费属于以上法律法规中提到的搭售服务。如果经营者

提供相关服务条款，默认勾选自动续费的选项，并且没有显著提醒到消费者，就有可能涉及违反《电子商务法》和《网络交易监督管理办法》，需要承担相应的法律责任。”郭耀宗说。

扣费前未明确告知消费者可解除合同

在服务过程中，经营者在到期前未尽提示义务，消费者在未收到任何提前通知的情况下被自动扣费，还有经营者仅通过邮件或站内信进行提示，消费者一般关注不到，未形成有效提示，看到消费账单后，已经扣费完毕。

对此，中国消费者协会律师团律师、北京市律师协会消费者权益法律专业委员会主任芦云表示，在《消费者权益保护法》里面，对于消费者的知情权是有规定的。在司法实践中，也会由于经营者没有尽到相应的告知义务，判定经营者承担相应的责任。立法背景就是因为经营者和消费

者在进行交易时，消费者往往处于相对弱势的地位，所以要求经营者在提供相关商品或服务时，要对所提供的商品或服务进行具体的告知。

“双方在交易时，如果经营者没有把涉及消费者的重大权利和义务的内容告知对方，消费者可以主张这些条款我没有注意到，其规定不作为合同或者双方约定的内容。其实这也是为了保障消费者对所消费的内容或相关的权利义务有一个充分的了解。”芦云说，如果经营者没有进行有效告知、详细说明，并以显著的方式提醒消费者，使消费者在不

太了解或不太知情的情况下作出错误判断，消费者可以主张解除相关合同。

“解除合同的后果就是可以要求对方进行退货。所以在整个操作过程中，首先作为消费者，应当仔细查看相关条款和内容，特别是弹出的对话框或收到的信息，消费者要注意仔细查看。”芦云说。

“对于经营者来讲，在履行对于消费者的告知义务上，应该按照《消费者权益保护法》和《民法典》的规定，要进行有效的告知，而且要以显著的方式去提醒消费者，消费者才能作出符合自己意愿的表示。”芦云强调。

经营者提供格式条款要遵循公平原则

在维权过程中，不少消费者发现，部分平台以格式条款的形式单方规定提前扣费，或者规定扣款不可撤销，甚至指定特定仲裁委员会或特定管辖法院解决争议，消费者想要维权，要额外支出异地诉讼产生的食宿费、差旅费，高额仲裁费等，这使消费者维权变得更为艰难。对于这种情况，从平台和经营者的角度，应该如何进行约束？

郭耀宗分析，格式条款一般是平台为了重复使用而预先拟定的，在订立合同时并没有与消费者进

行协商。这对于双方来说，有助于减少磋商的时间成本，提高交易的效率。但是如果不加以约束，作为格式条款的拟定方，平台容易利用主导地位 and 优势地位，违背合同自由和平等、公平正义的原则，违背消费者的意愿，设置上述提到的提前扣费或扣款不可撤销、指定仲裁以及管辖法院等不合理条件，损害消费者权益。

郭耀宗表示，关于格式条款的规制，《民法典》和《消费者权益保护法》都有明确的规定，主要包括两个方面：一方面对于

涉及到消费者重大利益的事项，要进行合理提示，让消费者注意到这些条款的存在，而不是事后消费者才发现竟然存在这么多对自己不利的条款；另外一方面，经营者提供的格式条款要遵循公平原则，也就是说，即使经营者尽到了提示义务，比如进行加粗或者加黑的处理，但是也并不意味着这些格式条款一定有效。如果经营者违反了公平原则，严重损害了消费者的权益，法律规定此类条款也是无效的。

(人民网)



剧本杀、密室逃脱有新规范

这些情况下未成年人不能玩

日前，文化和旅游部、公安部、住房和城乡建设部、应急管理部、市场监管总局五部门联合发布《关于加强剧本娱乐经营场所管理的通知》(下称《通知》)，将线下剧本杀和密室逃脱作为剧本娱乐经营场所新业态统一纳入监管。

《通知》要求，剧本娱乐经营场所应当采取有效措施防止未成年人沉迷。除国家法定节假日、休息日及寒暑假外，剧本娱乐经营场所不得向未成年人提供剧本娱乐活动。

不得在非假期向未成年人开放

本次发布的《通知》强调，剧本娱乐经营场所使用的剧本脚本应当设置适龄提示，标明适龄范围；设置的场景不适宜未成年人的，应当在显著位置予以提示，并不得允许未成年人进入。

此外，剧本娱乐经营场所应当采取措施防止未成年人沉迷。除国家法定节假日、休息日及寒暑假外，剧本娱乐经营场所不得向未成年人提供剧本娱乐活动。

不健康、不积极的剧本不能用

根据《通知》，剧本娱乐经营场所应当自经营之日起30个自然日内将经营场所地址以及场所使用的剧本脚本名称、作者、简介、适龄范围等信息，通过全国文化市场技术监管与服务平台，报经营场所所在地县级文化和旅游行政部门备案。

同时，剧本娱乐经营场所应当坚持正确导向，使用内容健康、积极向上的剧本脚本，鼓励使用弘扬主旋律、传播正能量的剧本脚本；应当建立内容自审制度，对剧本脚本以及表演、场景、道具、服饰等进行内容自审，确保内容合法。

不得设在居民楼内、地下一层以下

在场地设置方面，《通知》要求，剧本娱乐经营场所应当履行安全生产主体责任；常态化开展火灾风险自知、自查、自改，提高紧急情况下的组织疏散逃生和初起火灾扑救能

力，切实履行安全提示和告知义务，引导消费者增强安全防范意识，保障安全运营。

另外，剧本娱乐经营场所不得设在居民楼内、建筑物地下一层以下(不含地下一层)等地。

不履行未成年人保护责任要整改

《通知》提到，通知印发之日起至2023年6月30日为政策过渡期。

过渡期内，剧本娱乐经营场所应当根据本通知有关要求开展自查自纠，依法变更经营范围，完善经营资质，向文化和旅游行政部门履行备案手续，建立内容自审制度，积极整改并消除消防等安全隐患。

文化和旅游行政部门应当会同相关部门开展摸底排查工作，在摸底排查中发现含有法律法规禁止内容或者未履行适龄提示等有关未成年人保护责任的，应当责令经营单位改正并停止使用有关剧本脚本。各省级文化和旅游行政部门应当于2022年8月31日前，将摸底排查情况上报文化和旅游部。(中新财经)