

App“免费试用”？小心有陷阱

一些 App 推出“7天免费试用”“1元享7天”等颇具噱头的“福利”，不少消费者掉入背后暗藏的自动扣费陷阱，待回过神来，却维权无门、投诉无果。



资料图

多方联动,加强监管

专家认为，“免费试用”等低价优享“福利”看似有性价比，却暗藏续费陷阱，障眼法、文字游戏和“霸王条款”等严重侵犯了消费者合法权益。对此，专家建议多方联动加强监管。

首先，有针对性地制定较为可行的实施细则。目前，我国相关法律法规已对“自动续费”等现象作出了明确规定，而“免费试用”作为相对较新的市场营销手段，其商业策略具有复杂性，操作细节因商家而异，用统一标准进行规范更具挑战。广州大学法学院教授欧卫安建议，工信、市场监管等部门及相关行业协会、消协等应以问题为导向，积极探索推行较为可行的“免费试用”相关规则和标准，确保条文清晰、具体，明确 App 运营者在提供此类服务时应履行的义务。同时，在日常监管中，相关部门应积极搭建便捷、高效的在线纠纷解决平台，畅通消费者非诉讼纠纷维权渠道。

其次，商家积极自查，软件平台、应用商店加强审核。欧卫安建议，App 运营者应积极自查自纠，将解释条款内容以显著方式在广告、商品或支付页面中进行标注说明，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，达到充分说明、确保消费者知晓的效果，注重口碑和长远效益。同时，软件平台、手机应用商店也应在 App 上架时加强审核，确保商家提供的免费试用信息真实有效，严厉处罚违规操作商家，在源头紧守防线。

最后，积极开展宣教活动，助力消费者远离陷阱。中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江建议，相关部门可瞄准侵权问题及时曝光典型案例，将违规商家公之于众，一方面对平台、运营商起到震慑和警示作用，另一方面有助于广大消费者擦亮眼睛。此外，开展与“免费试用”等乱象相关的宣教活动，引导消费者在点击“免费试用”前详细了解解释条款，告知消费者需特别留意的款项示例，消费者可更及时、理智地选择退订或拒绝购买。

据新华网报道

点击免费试用,直接被扣费

河南郑州的吴女士不久前遇到一件糟心事：由于想使用某个特定滤镜，吴女士下载了一款手机修图软件，软件内页面显示“七天免费试用，到期自动续费98元，可随时取消”。不料，开通该服务后，吴女士的账户直接被扣款一年会员费用98元。“这叫什么免费试用，这明明就是买一年会员赠送7天。”吴女士说。

湖南衡阳的郑女士临时需要使用视频剪辑软件，在手机应用商城搜索下载了一款标注“7天免费试用”字样的

App。在点击免费试用后，郑女士非常有防范意识地在免费试用当天便取消了试用及与之绑定的“订阅”服务，但仍然被扣除了一年会员费。郑女士表示，宣传时明明注明了免费试用，可一旦使用就直接扣费。

记者在调查中发现，App“免费试用”广告在使用过程中屡次出现。有的App首页提示“免费试用3天”“1元享7天”等福利针对首次下载的新用户，有的App则经常在消费者使用过程中自

动弹出“免费试用”相关字眼和页面，引导消费者点击。

在“黑猫投诉”平台上，有近两万条与“免费试用”相关的投诉。此类投诉中，大部分消费者都表示开通“免费试用”后被立即扣费，有的消费者则在免费试用期未结束期间被扣费，还有的消费者因相关软件未提前通过短信等方式告知免费试用期满，期满后未及时取消“订阅”被“自动续费”。“免费试用”低价享用陷阱已成一些App的营销套路。

套路不少,维权不易

“免费试用”侵犯消费者权益的套路有哪些？

——文字“障眼法”：大字吸引眼球，小字暗藏套路。不少消费者反映，App软件常将“免费试用”“1元享7天”

等“大字”设计在交互页面的醒目位置，或直接通过弹窗吸引用户注意，而“第7天自动续费，¥128/年”等信息则以“小字”形式出现，涉及“会员协议”等内容更需要消费者专门点击，跳转页面后才

能查看，整个支付过程一闪而过，通过模糊的表述诱导消费者消费。山东枣庄的张女士在被扣款后详细翻阅该软件的使用协议，未发现任何有关免费试用的解释条款。

文字障眼法

——客服“躲猫猫”：虚标客服或根本没有客服联系方式。“黑猫投诉”平台上，有消费者称其在苹果应用商店下载了一款App，确认点击免费试用后立即被扣费398元，该消费者在维权时发现App中“联系客服”几个字是虚假标注，根本没有客服的联系方式。记者调查发现，下载的手机应用软件上没有客服、找不到客服电话、客服不作为、联系手机应用商城客服却一直

被驳回退款申请等现象屡见不鲜。更有甚者，部分App会诱导消费者勾选众多选项，其中包括不得取消订阅，事后就算消费者回过神来也不能取消订阅或退款。

——扣费“牛皮癣”：App收费一旦沾上就难以彻底摆脱。免密支付、订阅服务、自动续费……来自广州的大学生李明哲告诉记者，在确认点击“免费试用”后，一些App便会自动触发

“免密支付”在后台扣费，除非在后台手动取消订阅，卸载都不能帮助用户免遭扣费。有的App规定需在试用期结束前至少24小时取消订阅，却不在显著位置提示，让人防不胜防。有的App甚至直接在服务协议中称“会员一旦购买成功，表明您已经使用了该商品”，直接给免费试用期未结束被提前扣费、支付完未使用便立即被扣费等侵权现象披上了“合理”外衣。

陕西商洛桥梁垮塌救援开展拉网式排查



7月21日,救援人员在陕西柞水高速公路桥梁垮塌下游河道进行搜救。新华社发

记者21日从陕西商洛市柞水县境内丹宁高速水阳段公路桥梁垮塌救援现场获悉，国家综合性消防救援队伍共调派1630人、205车、63舟艇、6头搜救犬开展救援，截至当天19时，已搜寻到遇难者遗体15具。

21日上午，救援人员分成十个小组，沿事故现场下游水域，分区域开展拉网式排

查。救援人员告诉记者，20日晚水位开始下降，早上5点，在距离桥梁垮塌位置4公里的下游水域，又发现了失联的2台车辆。救援人员展开救援行动，克服河道狭窄、水流湍急等不利因素，随时调整救援措施方案。2台车内均未发现失联人员踪迹。目前，沿河的搜救工作仍在全力开展中。

据央视报道

对师德失范行为“零容忍”

人大开除涉性骚扰教师

新华社北京7月22日电(记者 魏梦佳)针对7月21日晚网上关于中国人民大学教师王某某涉嫌师德失范行为的举报信息，中国人民大学22日晚通报称，经调查，举报情况属实，决定撤销王某某中国人民大学教师岗位任职资格，解除聘用关系。同时，报请上级教育行政部门撤销其教师资格，并将问题线索依法反映给有关机关。

21日晚，中国人民大学一研究生在微博上发布视频，实名举报其导师王某某对其性骚扰。

中国人民大学22日晚在官方微博上发布通报称，学校对举报情况高度重视，第一时间成立专门工作组，连夜开展调查核实。经调查，王某某严重违背教书育人的初心使命，严重违反党纪校规和教师职业道德。经研究决定，给予王某某开除党籍处分，撤销教授职称，取消研究生指导教师资格，撤销其中国人民大学教师岗位任职资格，解除聘用关系。同时，报请上级教育行政部门撤销其教师资格，并将问题线索依法反映给有关机关。

中国人民大学表示，学校高度重视师德师风建设，严格坚持师德师风第一标准，对师德失范行为“零容忍”，坚决发现一起、查处一起，依规依纪依法、从严从快处理，决不姑息。下一步，学校将以此为鉴、举一反三，全面加强师德师风长效机制建设，坚决筑牢师德师风防线，营造风清气正的育人环境。