

# App“免费试用”？ 小心有陷阱

半月谈记者 胡林果



连续包月 ¥15 原价¥26 ¥0.5/天	连续包年 ¥128 原价¥240 ¥0.35/天	包月 ¥22 原价¥26 ¥0.73/天	12个月 ¥208 原价¥240 ¥0.57/天
--------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------

同意《会员协议》，7天免费试用，到期前24小时自动续费¥128/年，可随时取消



会员协议 | 隐私政策 | 恢复订阅

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。

### 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。

半月谈记者在调查中发现，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末结束期间被扣费，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。

——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。半月谈记者调查发现，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。

——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满足提前扣费、支付完未使用便立即被扣费等侵权现象披上了“合理”外衣。

### 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”相关规则标准，确保条文清晰、具体，明确App运营商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。

全国中小学生安全教育日

家校社同发力 守护中小学生学习安全

## 珍爱生命 谨防溺水

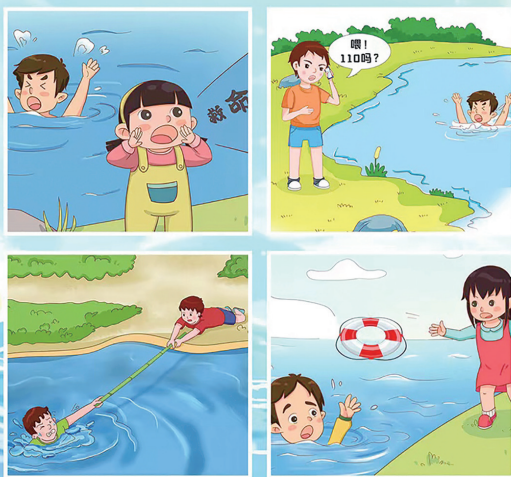
禁止游泳

公安部治安管理局 教育部基础教育司

全国中小学生安全教育日

家校社同发力 守护中小学生学习安全

## 智慧救援保平安



公安部治安管理局 教育部基础教育司

全国中小学生安全教育日

家校社同发力 守护中小学生学习安全

## 不私自下水游泳



公安部治安管理局 教育部基础教育司