

开通时免费试用、一键支付,退订却操作复杂、需经漫长等待

一些APP仍在自动续费、提前扣款

本报记者 刘兵

近日,家住北京通州的李丹(化名)告诉记者,自己的微信账户莫名其妙扣了90元,一查记录才发现,是买了某保险公司APP上的医疗险。原来,李丹是被该APP诱导,看到一款首月0元、最高保障上百万元的保险,没有仔细想就购买了。由于设定的是微信免密支付,所以到了第二个月被直接扣款。

对此,记者调查发现,一些APP仍存在自动续费、提前扣款、退订退款难等问题。

免费试用“忽悠”你

西安市民小高最近在某视频APP上看到注册后可免费体验3天会员,非常欣喜。免费试用了3天后,平台告知只需要6元就可以获得15天的会员,小高立即办理。然而,在15天还没有完全到期的第15天下午,平台就从小高的微信账户里扣了25元会员续费。小高认为自动续费和提前扣款的行为侵犯了自己的权益,目前正在维权。

北京市民胡贵兵告诉记者,他在手机上

看到某办公APP给出了“7天免费体验”的提示,吸引他订阅,却同时用浅色小字在旁边标注“订阅将自动续费”。“我本以为是点击‘同意’是仅表示确认试用7天,实际上变成了同意到期自动续费,几个月扣了我上百元。”

记者注意到,多数APP在消费者购买会员服务时都会设置多种礼包选项,比如一个月、一季度、一年,同时,普遍设置了自动续费选项。一些APP以开始免费为诱饵诱导消费者开通会员,其后进行自动扣款。

订阅容易取消难

自动续费“上套”后,消费者不想用某款应用后,退订却很不容易。李丹告诉记者,解约过程步骤较为复杂。这与开通时的一键支付,形成鲜明对比。

为了在某社交APP上更好地更换头像和昵称,在北京高校读研的马祥劲去年花28元购买了一个月的会员服务。“退订操作复杂,要解除各种绑定,需要关掉支付宝和微信相应页面的免密支付选项,填写退订原因,还要平台方审核,10个工作日之后才有

回音。”此外,马祥劲称,该平台起初声称半年会员后,价格优惠至每个月22元,但并未得到优惠。

有些APP将退订方法藏在页面并不起眼的位置,让消费者很难找到或看清楚。记者打开某办公APP的VIP会员订购页面下方的《连续包月服务条款》,看到的是密密麻麻的小字,且页面无法放大字体。

退订困难,退款更不容易。在黑猫投诉平台上,记者看到不少消费者要求平台退款的投诉。“每个月的订阅费用只有十几元到几十元,没有精力和耐心去维权讨要退款,客服也会打太极,最终没有下文。”胡贵兵对记者说。

需加大整治力度

中国政法大学教授陈忠云表示,根据相关法律规定,自动续费需要平台明确标明,供消费者自主选择。直接默认自动续费,且在相关说明上想方设法不让消费者知情,侵犯了消费者的合法权益。

北京京师律师事务所律师田志山认为,

强制要求用户同意自动续费等做法,违反了市场交易的诚信原则,涉嫌侵犯消费者的知情权和公平交易权。复杂的退订程序限制了消费者的自主选择权。

针对一些APP仍然存在的乱象,田志山表示,市场监管等部门要切实加强监管,加大对违规平台的整治力度,加强对手机软件应用商店及APP平台经营行为的监督。“对违反相应法律法规的行为要严肃查处,可以对恶劣的平台实施顶格重罚。同时,定期向社会公布典型案例,以起到以警示之效。”

田志山还提醒消费者,应增强防范意识。在下载使用APP时,需要注意该软件本身是否收费、如何续费等,并谨慎选择“订阅”,尤其是慎重开通“自动扣款”业务。一旦遇到合法权益遭受侵犯,消费者要敢于向市场监管、消费者协会等投诉、举报,乃至通过法律手段来维权。

记者了解到,目前,市场监管部门已经约谈了一些网络平台公司,今后一段时间会加强整治各类APP自动续费及相关乱象。



33个知识产权运营平台(中心)提供支撑 知识产权流转活跃度明显提升

本报北京8月24日电(记者杜鑫)“知识产权的高效流转,有力促进了创新资源要素的有序流动和优化配置,加速释放了创新活力。”国家知识产权局新闻发言人、办公室副主任衡付广今天在该局举行的新闻发布会上说。

近年来,国家知识产权局着力构建知识产权运营体系,共支持建设33个知识产权运营平台(中心),为知识产权的供需对接、交易流转提供支撑。2021年,全国专利转让、许可次数达到42万次,同比增长15%。其中,绿色新能源等“双碳”相关产业专利转让、许可尤为活跃,转让、许可次数增速是全国平均水平的两倍多,有力促进了低碳转型发展。2021年,全国知识产权使用费进出口总额达到3783亿元。其中,出口额增速达27.1%,超过进口额增速10.5个百分点,呈现出“出口进口同步增长,出口增速更胜一筹”的局面。

专利开放许可是简便快捷的“一对多”许可方式,有助于促进供需对接、提升谈判效率、降低制度性交易成本。目前,全国已有199所高校院所参与专利开放许可试点工作,预计今年年底前将达成许可超过千项。

目前,已有17个省份印发了实施方案,共组织筛选了4000多件有市场化前景的专利试点开放许可,充分利用人工智能等技术,精准匹配推送至近两万家中小微企业。各地在试点工作中,加强与相关部门及行业协会联动,出台激励政策;引导提供公益咨询,发布交易价格指数,帮助专利权人合理定价。

聚焦交通物流、水电气暖、金融等重点领域 辽宁大力整治涉企违规收费

本报北京(记者刘旭)“涉企违规收费专项整治行动将重点聚焦社会反映比较强烈、问题比较突出的领域,具体包括交通物流、水电气暖、金融等领域。”近日,辽宁举行涉企违规收费专项整治行动动员部署会议。通过专项行动,辽宁将建立多部门协同治理和联合惩戒机制,重点查处落实降费减负政策不到位、借疫情防控违规设立收费项目、不按要求执行国家和地方已出台惠企收费政策等行为。

据介绍,辽宁各地区、各单位将集中开展政策宣传,聚焦重点领域,进一步宣传涉企收费清单、前期整治成效及相关的降费政策,帮助企业特别是中小微企业了解政策要点,并及时搜集企业对违规收费问题的反映,跟踪专项整治行动的成效,建立完善问题台账清单和督办制度。

辽宁要求相关单位坚持问题导向,认真开展自查自纠。目前,辽宁省交通运输厅、发展改革委已联合印发《辽宁省交通物流领域涉企违规收费自查自纠工作方案》,辽宁省交通运输主管部门对港口环节收费、船公司和船舶代理环节收费、堆场环节收费、公路领域收费等4方面18个重点关注问题,主动会同发展改革委等部门对照问题清单,建立整改台账,逐项整改,实行销号管理。

同时,辽宁要求各部门严格遵守专项整治时间节点,扎实完成各阶段工作任务。要将整治情况和成效作为全国减轻企业负担综合督查和企业负担调查的重要内容,搜集企业对违规收费问题的反映,跟踪专项整治行动的成效,推动问题解决。要强化协同配合,层层压实责任,形成上下联动的工作格局。

北京直管公房申请式换租启动 实施范围内符合条件居民均可自愿提出申请

本报北京(记者赖志凯 通讯员李颖)近日,北京西城区白塔寺宫门口东西岔片区正式启动申请式换租,实施范围内所有直管公房承租居民均可自愿提出换租申请,西城区将提供地铁、公交线路便捷通达、配套设施完善的优质换租房源,换租居民可根据家庭情况自愿选择。该片区是全市首例实施的直管公房申请式换租区域。

记者了解到,所谓换租是指,该项目由换租主体租赁居民房屋并按照不低于房屋市场租赁评估价的标准向居民支付换租租金,换租后居民可自行解决住房,也可按照市场租金标准自愿承租由换租主体或区政府主管部门提供的租赁住房。私房居民如提出改善居住条件诉求,可参照直管公房政策申请参与本次申请式换租工作。

换租主体与居民签订换租协议,换租双方一次约定的换租期限最少为10年,最长为20年。换租期满后,居民可选择与换租主体续签换租协议,重新核定换租租金,也可解除换租协议,回到原直管公房居住。

本次申请式换租申请时限将于12月31日截止,之后西城区将积极探索白塔寺宫门口东西岔片区历史文化街区有机更新,以《北京市城市更新条例(草案)》为指导,在保护性修缮、恢复性修缮的基础上,完善配套功能,改善居住环境,形成以传统居住为主,适度配套生活性服务、商业服务、文化展示与体验、文化创意的街区功能体系。

“急难”事项、需要帮扶的事项可以找政府解决

重庆启动“企业吹哨·部门报到”专项行动

本报讯(记者李国)“企业吹哨·部门报到”机制建立后,并不是说所有的政务服务事项都到这个平台来办理。”重庆经济信息委副主任徐兴永8月23日对记者说,重庆明确的“吹哨事项”为在各级职能部门,包括在政务服务大厅受理后,按正常渠道未能办理或经对接职能部门未能协调解决,需要多部门协同办理的事项、“急难”事项、需要帮扶的事项。

8月11日,重庆举行“企业吹哨·部门报到”专项行动新闻发布会,宣布启动“企业吹哨·部门报到”专项行动,进一步优化政务服务

环境,为企业提供更全周期、全方位、全要素服务保障。

记者了解到,本次“企业吹哨·部门报到”的主要服务对象为各区县(开发区)辖区内的规模以上工业企业、资质等级建筑业企业、限额以上批零住餐企业、国家重点服务业企业、软件信息服务行业等相关行业企业,也包括各类中小微企业。

企业可登录“企业吹哨·部门报到”线上平台,填报相关事项或拨打12345转“企业吹哨·部门报到”热线电话;也可以在重庆市经

济信息委政务服务大厅“企业吹哨·部门报到”政企互动中心直接访问。

按照工作机制要求,所有企业“吹哨”事项要实现线上“立即接哨”,并按所涉辖区和职能在2个工作日内分别交办完成。线下承办单位要采取赴现场调查核实、电话沟通、面谈会议、专题会商、组织专家或专业机构答疑等适当方式,及时有效地开展办理工作,原则上在3个工作日内办结;短期内无法办结的,在5个工作日内制定办理计划,承诺办理时限。

清仓商品不支持7日无理由退换货,虚假宣传售卖商品仅支持退款……

注意！这些网购约定是霸王条款

本报记者 杨召奎

清仓商品不支持7日无理由退换货,介意慎拍;卖家虚假宣传售卖商品仅支持退款;对于缺货、价格标示错误等情况,商家可以“近日”……

近日,中国消费者协会邀请中消协律师团律师对消费者反映强烈的网络购物领域不公平格式条款(俗称霸王条款)进行了点评,指出了多个常见的网购霸王条款。

不得擅自扩大不适用7日无理由退货的范围

日前,一些电商平台卖家在售卖清仓商品时,表示不支持7日无理由退换货,介意慎拍。

对此,中消协指出,远程购物7日无理由退货是消费者法定权利,经营者不能以“清仓”“尾货”“特殊商品”等名义擅自扩大不适用7日无理由退货的范围,限制消费者行使权利。

中消协认为,对于清仓商品,首先要看商品是否是消费者权益保护法规定的4类特定商品;其次要看商品是否为“根据商品性质并

经消费者在购买时确认不宜退货的商品”,如果均不属于前述两种情形,则消费者依法享有7日无理由退换货的权利。

因此,对于“擅自扩大不适用7日无理由退货的商品范围”一类的格式条款,因其属于“排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任”的情形,条款无效。

商家以缺货或价格设置错误为由“砍单”构成违约

对于缺货、价格标示错误等情况,商家可以任意“砍单”?

对此,中消协指出,商品数量和价格是交易的关键信息,经营者应当尽到审查义务,确保销售页面的相关信息准确无误,不对消费者造成误导。但在实践中,一些经营者在发生错误时,拒绝承担缔约过失责任,任意“砍单”,拒不承担发货责任。

在中消协看来,经营者发布的商品信息符合要约条件的,消费者选择该商品提交订单并支付货款后,网络购物合同成立并生效,经营者应当按照合同约定履行交付商品的义务,经营者以商品不能采购到或价格设置错误为由取消订单的行为构成违约。

中消协表示,在没有征得消费者同意的情况下经营者直接做“砍单”处理,消费者可以选择要求经营者继续按照之前的约定发货,在经营者已经实际无法按照约定发货的情况下,消费者可以要求经营者退款并承担相应的违约责任。

对卖家知假售假的行为,平台应依法依规处理

记者在采访中发,一些电商平台规定,卖家虚假宣传售卖商品,买家基于生活消费所需购买的,交易仅支持退款。消费者要求赔偿的,由卖家与消费者自行解决。

对此,中消协指出,“仅支持退款,不承担(支持)惩罚性赔偿”类的格式条款,明显减轻了经营者的赔偿成本,是对其违法行为的纵容,限制了消费者获得惩罚性赔偿的权利,该条款无效。

根据电子商务法的相关规定,平台经营者应当切实履行平台监管义务,通过与平台内经营者订立相关协议,设立消费者权益保证金等方式,确保平台内经营者依法经营。对平台内经营者知假售假的行为,平台亦应当按照相关法律法规以及协议约定依法进行

处理,通过追究经营者的违约责任最大程度补偿消费者,否则应当承担相应责任。

消费者的独创评价内容,平台不得强制排他使用

在平台消费后,一些消费者可能会在平台发表评论内容。在此情况下,用户享有此内容的完整知识产权。但一些平台在服务协议中规定,用户应承诺不将已发表于本平台的信息,以任何形式授权其他主体从本平台复制、使用。用户在提供服务时将授予本平台一项全球性的免费许可,允许本平台及其关联公司使用、传播、复制、修改、再许可、翻译、创建衍生作品、出版、表演及展示此内容。

对此,中消协指出,根据著作权法相关规定,消费者的评价,如果具有独创性,则消费者依法取得对相关评价的著作权,并依法享有相关复制权、信息网络传播权等权利。平台如果需要使用消费者评价的,应当与消费者订立许可使用合同,且需在合同中约定前述法律规定所要求具备的条款;而不能通过服务协议要求消费者概括授权,达到限制或排除消费者权利的目的。